

جامعة 8 ماي 1945

1945

المعتمدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال مالية

تحت عنوان

تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات

دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945 - قالمة -

إشراف الأستاذة :

- لاراري ليلي

إعداد الطالبة :

- مرشلة صونية

السنة الجامعية : 2015-2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم

درجات والله بما تعملون خبير "

صدق الله العظيم

شكر و تقدير

الحمد لله الذي انار لنا درب العلم والمعرفة
واعاننا على اداء هذا الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل .
لايسعني بعد اتمام هذه الدراسة إلا أن اتوجه بجزيل الشكر والإمتنان
إلى الأستاذة المشرفة السيدة : لاراي ليلي التي لم تبخل علي
بتوجيهاتها ونصائحها
القيمة والتي كانت عوناً كبيراً لي في اتمام هذا العمل .
كما لا يفوتني ان اشكر السيد مساعد رئيس قسم علوم التسيير المكلف
بالتدريس
والتعليم في التدرج بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
بجامعة 8 ماي 1945 بقالمة
واخيرا اؤكد شكري إلى كل من ساعدني على انجاز هذا العمل من قريب
او من بعيد ،وجزاهم الله عني خير الجزاء في الدنيا والآخرة .

إهداء

الحمد لله الذي اعانني على طوي سهر الليالي وتعب الأيام
اهدي ثمرة جهدي المتواضع
إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء ،الذي لم يبخل بشيء
من اجل دفعي إلى طريق النجاحإلى زوجي العزيز
إلى ابنتي الغاليةنجلاء حبا و فخرا
إلى أختي العزيزة التي ساعدتني كثيرا...وافية
إلى اخواتي و اخواني

الفهرس

الصفحة	الموضوع
	آية قرآنية
	شكر وتقدير
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجدوال
	قائمة الأشكال
أ-ج	المقدمة العامة
الفصل الأول : المعلومة واتخاذ القرارات	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات الإدارية
03	المطلب الأول : ماهية النظم
09	المطلب الثاني : مفاهيم واساسيات حول المعلومات
15	المطلب الثالث : نظم المعلومات الإدارية
19	المبحث الثاني : جودة المعلومة
19	المطلب الأول : ماهية الجودة ومبادئها
21	المطلب الثاني : مداخل مفهوم جودة المعلومة
24	المطلب الثالث : معايير ونماذج جودة المعلومات
28	المبحث الثالث : اتخاذ القرارات في المؤسسة
28	المطلب الأول : مفهوم اتخاذ القرار واهميته
32	المطلب الثاني : عملية اتخاذ القرار
35	المطلب الثالث : دور جودة المعلومة في اتخاذ القرارات
40	خلاصة الفصل الأول

الصفحة	الموضوع
الفصل الثاني : دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945 بقالمة	
42	تمهيد
43	المبحث الأول : نبذة تاريخية عن جامعة 8 ماي 1945 بقالمة
43	المطلب الأول : نشأة وتطور الجامعة
45	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للجامعة
51	المبحث الثاني : الجانب المنهجي للدراسة
51	المطلب الأول : منهجية الدراسة

53	المطلب الثاني : نموذج الدراسة
53	المطلب الثالث : ادوات الدراسة
60	المبحث الثالث : عرض وتحليل نتائج الدراسة
60	المطلب الأول : عرض و تحليل نتائج خصائص عينة الدراسة
63	المطلب الثاني : عرض و تحليل نتائج ابعاد جودة المعلومة و ابعاد اتخاذ القرار
69	المطلب الثالث : عرض وتفسير نتائج الخاصة بأبعاد جودة المعلومة واتخاذ القرار في الرئاسة ،الكلية و القسم
72	المبحث الرابع : اختبار الفرضيات
72	المطلب الأول : اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
77	المطلب الثاني : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
78	المطلب الثالث : اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة
82	خلاصة الفصل الثاني
84	الخاتمة العامة
89	قائمة المراجع
93	قائمة الملاحق
	ملخص الدراسة
	Abstract

قائمة الجدوال

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	معايير جودة المعلومات من وجهة نظر كتاب نظم المعلومات الإدارية	01
27	معايير جودة المعلومة حسب نموذج تايلور	02
37	خصائص المعلومات المطلوبة حسب المستويات الإدارية	03
54	مقياس الإتجاه الخماسي	04
55	معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر	05
56	معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية السياق	06
56	معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر	07
57	معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل	08

57	معاملات الارتباط بين عبارات عملية اتخاذ القرار	09
58	معاملات الارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار	10
58	معاملات الارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار	11
59	معامل الفا كرونباخ لقياس مدى ثبات محاور الدراسة	12
60	توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير السن	13
61	توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير الجنس	14
61	توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير المستوى التنظيمي	15
62	توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير الأقدمية	16
62	توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير موقع العمل	17
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية الجوهر	18
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية السياق	19
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية المصدر	20
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية الشكل	21
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات عملية اتخاذ القرار	22
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار	23
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار	24
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بجودة المعلومة في الرئاسة ، الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945	25
	عنوان الجدول	رقم الجدول
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بإتخاذ القرار في الرئاسة ، الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945	26
73	نتائج تقدير معلمات النموذج الخطي	27
74	نتائج اختبار فيشر للفرضية الرئيسية الأولى	28
75	نتائج اختبار ستيودنت	29
78	نتائج اختبار فيشر للفرضية الرئيسية الثالثة	30
79	نتائج اختبار ستيودنت للفرضية الرئيسية الثالثة	31

- قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
--------	-------------	-----------

04	صر النظام التكامل	01
11	علاقة البيانات والمعلومات والمعرفة	02
12	التطور النوعي لمصادر المعلومات	03
20	عملية الجودة	04
25	خصائص المعلومات الفعالة حسب WANG و STRONG نموذج	05
30	ادوار المدير في المؤسسة	06
32	مراحل عملية اتخاذ القرار	07
38	القرارات والمستوى التنظيمي	08
46	الهيكل التنظيمي لجامعة 8 ماي 1945 -قائمة-	09
49	الهيكل التنظيمي للكلية بالجامعة	10
50	الهيكل التنظيمي للقسم بالكلية	11
53	متغيرات الدراسة	12

- قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
93	حساب معاملات الارتباط خاص بمعايير جودة الجوهرية و السياقية	01
94	حساب معاملات الارتباط خاص بمعايير الجودة من ناحية المصدر و الشكل	02
95	حساب معاملات الارتباط خاص بمعايير اتخاذ القرار	03
96	حساب معاملات الارتباط خاص بمعايير اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار	04
97	حساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية في الرئاسة ، الكلية و القسم	05
98	استبيان الدراسة	06

ان مجتمع المعلومات العالمي في العصر الحديث يتقدم بسرعة مذهلة وبصورة مستمرة ، بحيث اصبح النموذج السائد عالميا هو مجتمعات المعرفة القائمة على الإستثمار الفعال في ادارة المعلومات الحديثة ، كما ان قدرة المؤسسة على ادارة المعلومات بكفاءة وفعالية تعتبر احدى التحديات التي تواجه جميع المؤسسات في عصرنا الراهن .فالمعلومات هي المرجع الأساسي لإنجاز جميع المهام اليومية لدى مختلف المؤسسات كما انها الناتج الرئيسي لمعظم هذه المهام .

وقد اكتسبت المعلومات أهميتها بوصفها شريان الحياة لأي مؤسسة سواء الإنتاجية منها أو الخدمية، لأنه يتوقف عليها اتخاذ القرار ولهذا فوجود نظام معلومات ضروري وحتمي . ويستفاد من المعلومات في جميع المؤسسات الإدارية الحديثة، من خلال استخدامها الكفؤ في إعداد البرامج العملية والخطط التطويرية ، وكذلك للتعرف على واقع النشاط الحالي كما تساعد المدراء في اتخاذ القرارات الرشيدة في الوقت المناسب وبالذقوة والسرعة المطلوبين بدلاً من اعتماد الحدس والتخمين والحكم الشخصي .

وقد جاءت نظم المعلومات الإدارية لتوفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار وحتى تكون هذه النظم فعالة في تحقيق اهدافها التي وجدت من اجلها يجب ان تتميز مخرجاتها المعلوماتية بالجودة والتي يمكن الحكم عليها بقدر تأثيرها في ترشيد اتخاذ القرارات الهادفة والتي تؤدي إلى تحسين الأداء ونجاح المؤسسة . فالمعلومات تعد حجر الأساس الذي ترتكز عليه القرارات وبقدر الدققة والشمول وحسن التوقيت في توفير المعلومات الضرورية بقدر ما ترتفع تلك الكفاءة .

مما سبق يمكن القول بأن القرارات تتوقف على جودة المعلومات المستخدمة والقائمة على المواصفات التي تتميز بها نظرا لتدخلها في التوجيه لمعرفة كيفية اختيار احسن الحلول المناسبة للمشاكل ومدى تأثيرها في تحقيق الأهداف المطلوبة. وترتبط القرارات بالمعلومات ارتباطا وثيقا حيث لا يمكن التعرض لإحدهما من دون الأخرى، فالقرار الرشيد يستند في الأساس على جودة المعلومات والتي تقوم على معايير معينة وخصائص محددة تساعد متخذ القرار في تحقيق اهدافه .

أولا : صياغة الإشكالية

تسعى المؤسسات بشتى انواعها إلى تحقيق اهدافها من خلال الإلتزام بالتصرفات الواعية القابلة للتنفيذ ومحاولة بقدر الإمكان اتخاذ القرارات بصورة سليمة .ولتحقيق ذلك فهي تعمل على توفير المعلومات بخصائص متعددة تكسبها القدرة على لعب ادوار مهمة تساهم في ايجاد الحلول الملائمة وتجاوز التحديات وتطوير انشطتها وأدائها . ومن خلال هذه الدراسة سنتم الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

ما تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بقالة ؟

وينبثق عن هذه الإشكالية عدة تساؤلات فرعية
اهمها :

- فيماذا تتمثل اهم خصائص ومعايير جودة المعلومات ؟
- ما مدى تطبيق عملية اتخاذ القرار بجامعة 8 ماي 1945 بقالمة ؟
- ما مدى تأثير معايير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في الرئاسة ،الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945 بقالمة ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة

ان ضرورة الإعتقاد بأن اعتماد الجامعة بمختلف مستوياتها على مختلف معايير وخصائص المعلومات سيؤدي بها إلى القدرة على اتخاذ القرارات ،ساهم بشكل كبير في وضع فرضيات الدراسة التالية :

أ-الفرضية الرئيسية الأولى

تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بقالمة

كما تتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى عدة فرضيات نلخصها في الآتي :

- الفرضية الفرعية الأولى: تؤثر الجودة الجوهرية في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945.
- الفرضية الفرعية الثانية: تؤثر الجودة السياقية في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945.
- الفرضية الفرعية الثالثة : تؤثر الجودة من ناحية المصدر في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945.
- الفرضية الفرعية الرابعة : تؤثر الجودة الشكلية في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945.

ب-الفرضية الرئيسية الثانية

تختلف جودة المعلومة ما بين الرئاسة ، الكلية واقسام جامعة 8 ماي 1945 بقالمة .

كما تتفرع من الفرضية الرئيسية الثانية عدة فرضيات ثانوية نلخصها في الآتي :

- الفرضية الفرعية الأولى : تتميز المعلومة في الرئاسة بالجودة
- الفرضية الفرعية الثانية : تتميز المعلومة في الكلية بالجودة
- الفرضية الفرعية الثالثة : تتميز المعلومة في القسم بالجودة

ج-الفرضية الرئيسية الثالثة

يختلف تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات ما بين الرئاسة،الكلية والقسم بجامعة 8

ماي 1945 بقالمة

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الثالثة عدة فرضيات ثانوية نلخصها في الآتي :

- الفرضية الفرعية الأولى : تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في الرئاسة

-الفرضية الفرعية الثانية : تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في الكلية
-الفرضية الفرعية الثالثة : تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في القسم
ثالثا : أهداف الدراسة

إن الغرض الأساسي من هذه الدراسة يتمثل في محاولة تقييم اثر معايير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بالجامعة ، من خلال استكشاف مدى وجود العلاقة بين مختلف معايير وخصائص المعلومات ومساهمتها في اتخاذ القرارات في الجامعة ، حيث تسعى هذه الدراسة إلى توضيح الأهداف التالية :

- معرفة مدى مساهمة خصائص ومواصفات جودة المعلومة في اتخاذ القرارات .
-محاولة تحديد طبيعة وعملية اتخاذ القرارات في الجامعة وكذا في الرئاسة ، الكلية والقسم .

-التعرف على معايير جودة المعلومة المعتمدة في الجامعة .
-معرفة مدى الفروق الموجودة ما بين جودة المعلومة في الرئاسة ، الكلية و القسم
-التعرف على مدى اتخاذ القرارات بالفعالية المطلوبة من خلال الإستخدام الأمثل لخصائص المعلومات .

-تقديم بعض الإقتراحات و التوصيات التي قد تساهم و تساعد في معرفة كيفية استغلال المعلومات لإتخاذ القرارات الفعالة .

رابعا : منهج الدراسة

تماشياً مع طبيعة الموضوع فإنه سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي بإعتباره المنهج الأنسب مع طبيعة الدراسة، حيث سيتم الإعتماد على اداة الدراسة وهي استمارة الأسئلة كونها تسمح بجمع ووصف البيانات والمعلومات حول معايير جودة المعلومة ،بعدها القيام بالتحليل الإحصائي لفرضيات البحث بإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة والتي تساعد على استخلاص النتائج ومن تم اختبار فرضيات الدراسة .

خامسا : هيكل الدراسة

حتى يتم توضيح جميع الجوانب المتعلقة بالدراسة تم تقسيمها إلى فصلين رئيسيين ، حيث احتوى الفصل الأول على الجانب النظري ومختلف المفاهيم التي تدور حول الموضوع من ناحية جودة المعلومة واتخاذ القرارات .
اما الفصل الثاني فقد شمل على الجانب التطبيقي والذي حاولنا من خلاله معرفة مدى تطبيق معايير جودة المعلومة وتأثيرها في اتخاذ القرارات بالجامعة .

سادسا : أسباب اختيار الموضوع

تتمثل اهم الأسباب التي استدعت إلى اختيار هذا الموضوع فيما يلي :

-محاولة معرفة مدى توفر معايير جودة المعلومة و ابراز دورها في اتخاذ القرارات .

- الموضوع جدير بالدراسة في ظل التطورات المتسارعة وتأثير جودة المعلومات على اهداف المؤسسات وتطلعاتها .
- محاولة اثراء الدراسات السابقة وازافة معلومات جديدة تخدم البحوث المستقبلية .

تمهيد

تقدم نظم المعلومات القوة التحليلية التي تستطيع المؤسسة ان تعتمد عليها في ادارتها. فهي تتكون من نظم آلية وتكنولوجية فنية بالإضافة إلى انها تحتاج إلى النواحي التنظيمية والاجتماعية والسلوكية لضمان الأداء بطريقة سليمة. وقد أصبح هنالك العديد من الجوانب التي ينبغي أخذها بالحسبان من أهمها مؤشرات نجاح نظام المعلومات وما تحققه للمؤسسة وتوفره من المعلومات الكافية لضمان استمراريتها، كما تقوم بتدعيمها في التخطيط والرقابة مما يمكنها من الوصول إلى التميز واتخاذ القرارات بكل

القرارات

نجاح . لذلك اهتمت أساسا بالبيانات وإمكانية توفير المعلومات اللازمة ونقلها عبر مختلف المجالات الوظيفية أو التنظيمية .

إن مختلف الإتجاهات الإدارية تؤيد أهمية المعلومات في الإدارة عموما وفي اتخاذ القرارات التي تعتبر محور للأنشطة الإدارية على اختلاف أنواعها ومن أخطرها بالنسبة للمسؤولين ، وقد يكمن الإختلاف الذي يشوب مختلف النظريات الإدارية حول كميات المعلومات المطلوبة وطريقة استغلالها ، ويختلف بإختلاف مصادرنا وتصنيفاتها،وعليه فتوفر المعلومات ليس ضروري فقط لعملية اتخاذ القرار وإنما لتنفيذ وتقييم القرارات المتخذة .

وعلى هذا الأساس ، قسم هذا الفصل إلى ثلاثة أجزاء ، المبحث الأول خصص كإطار مفاهيمي لنظام المعلومات الإدارية حيث تم التطرق فيه إلى مدخل النظم وماهية المعلومات والمفاهيم الأساسية المرتبطة بها ومصادرها المختلفة . كما تمت الإشارة إلى تعريف نظام المعلومات الإدارية ، أهميته وتطوره وتحديد أنواعه المختلفة .

أما المبحث الثاني فقد تعرض إلى تعريف للجودة بصفة عامة ومبادئها وإلى مداخل جودة المعلومة والنماذج المختلفة التي تبرز أهم المعايير والمواصفات التي اعتمدها معظم الباحثين .

أما المبحث الثالث المتعلق باتخاذ القرار في المؤسسة فقد حاولنا من خلاله إبراز اتخاذ القرارات من حيث المفهوم والأهمية ، متخذ القرارات وخصائصه ومختلف الأدوار التي يقوم بها ، وأخيرا دور جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بالمؤسسة .

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات الإدارية

إن الهدف من تعريف النظام هو طريقة التحكم به، وهو المفهوم الذي في إطاره يندرج كـل مفهوم فلسفي، فنظرية النظم محاولة منهجية شاملة لدراسة وفهم أي ظاهرة في الحياة والطبيعة ، وذلك من خلال تفكيكها إلى عناصرها ومكوناتها الأساسية وفهم علاقات هذه العناصر والمكونات ضمن إطار عام ومنظور يتضمن كل أبعاد وأوجه الظاهرة موضوع الدراسة . فنظرية النظم العامة هي منهج التفكير النظامي للظواهر والأشياء المحيطة بنا ويتعدى ذلك كمعطيات مستقلة

منفصلة لا ترتبط بعلاقات متفاعلة فيما بينها ، كما تعتبر أسلوب وأداة أساسية فعالة للتغلب على بعض المشاكل والصعاب .

المطلب الأول : ماهية النظم

لقد وجدت النظم وتنوعت استخداماتها في مجالات العلم منذ القدم ، حيث أصبح مدخلا لدراسة العديد من الظواهر الاجتماعية ويساهم في تصميم وبناء النظم حتى يلبي رغبات واحتياجات المؤسسات . كما انه يلعب دورا هاما في العلم الحديث . وقد شغل ذلك تفكير العلماء والمختصين بصفة عامة وانعكس أثره بين علماء الإدارة بصفة خاصة .

أولا : تعريف النظام

لقد تعددت النظرة إلى الأنظمة حسب الإتجاهات في إدارة الأعمال، حيث تعتبر النظم مدخلا لدراسة العديد من الظواهر ومختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بها التي تساعد المؤسسات على تلبية احتياجاتها وتحقيق أهدافها. فقد عرف بيكلي النظام بأنه "ذلك الكل المكون من أجزاء مترابطة ومتفاعلة مع بعضها البعض " .¹ ويقوم ذلك الكل حسب كل من سونيا محمد البكري و ابراهيم سلطان على مجموعة من الأجزاء التي تنتظم في شكل كل معقد لتحقيق هدف سبق تحديده.² كما تمثل هذه الأجزاء حسب VANGIGCH مجموعة من العناصر المترابطة وهذه العناصر يمكن ان تكون مفاهيم، وفي هذه الحالة يكون النظام الذي يتعامل معها نظاما مجردا³ .

ويتيح مفهوم النظم دراسة الظواهر من خلال منهج شمولي يأخذ في الاعتبار العلاقات التي تربط بين الأجزاء أو النظم الفرعية المكونة للنظام ، فهو يستخدم نماذج عامة كأساس معرفي مفيدة في تحديد القرارات والتصرفات. فالنظام هو مجموعة من الأجزاء المتكاملة بمعنى نظم فرعية تتفاعل فيما بينها من اجل تحقيق الهدف في ضوء معطيات بيئية معينة ، فمفهومه بذلك يصلح للتطبيق على الظواهر المختلفة في مختلف المجالات .⁴

ثانيا : مكونات النظام

يوصف النظام بأنه الكيان المنظم والمركب الذي يجمع ويربط بين الأشياء والأجزاء التي تولف في مجموعتها تركيبا موحدا ، وهذه الأجزاء تعمل مع بعضها كوحدة واحدة وتترابط لتحقيق اهداف المؤسسة . والشكل رقم (01) يمثل عناصر النظام ككل وفق المنهجية التالية :⁵

1 - عبد اللّاه ابراهيم الفقي ، "نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار" ، دار حامد للنشر ، عمان ، (2012) ، ص 21-22

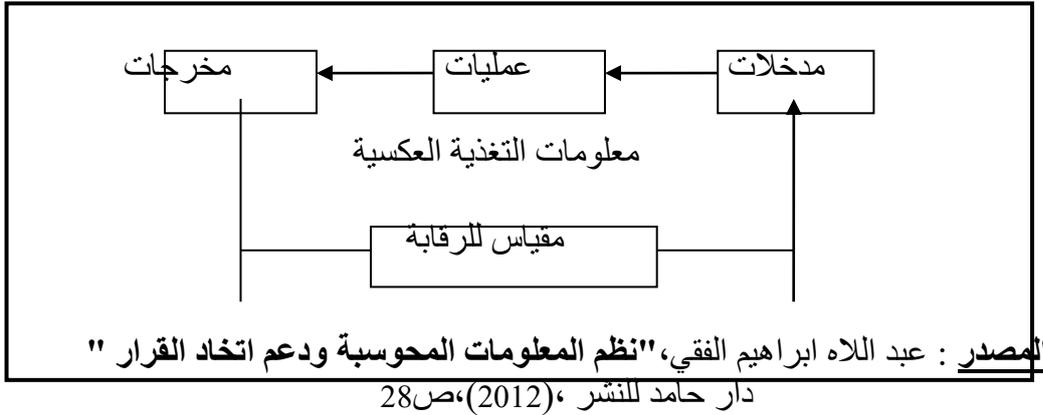
- سونيا البكري - ابراهيم سلطان ، "نظم المعلومات الإدارية" ، دار الجامعة الإسكندرية ، مصر ، ص 75.

- سونيا البكري ، "نظم المعلومات الإدارية ، مفاهيم اساسية" ، دار الجامعة الإسكندرية ، مصر ، ص 153

- ايمن الشنطي ، عامر شقر ، "مقدمة في تحليل و تصميم نظم المعلومات" ، دار البداية ناشرون و موزعون ، عمان ، (2010) ، ص 114

5- عبد اللّاه ابراهيم الفقي ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 28.

الشكل رقم (01) : عناصر النظام المتكامل



أ- المدخلات

تمثل المدخلات الموارد اللازمة للنظام لكي يتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة واللازمة لتحقيق أهدافه. ويلاحظ ان مدخلات النظام غير متجانسة وتعتبر بمثابة مخرجات نظم اخرى سواء تلك النظم موجودة في بيئة النظام او نظم فرعية داخل النظام ذاته ، وتنقسم إلى ثلاثة انواع¹:

- **المدخلات المتسلسلة** : يطلق هذا النمط على مدخلات نظام معين عندما تكون هي مخرجات نظام آخر او نظم اخرى سابقة على النظام المعين وتربطها به علاقة تنبؤية مباشرة .

- **المدخلات العشوائية** : توصف بالعشوائية إذا ما توافرت للنظام عدة بدائل للمدخلات، تلك البدائل تخضع للتوزيع الإحتمالي ، أي ان النظام في حالة عدم تأكد بشأن أي من المدخلات سوف يستخدمها وبالتالي يجب عليه ابداء الراي أي من تلك البدائل سوف يتم اختيارها .

- **المدخلات عن طريق التغذية العكسية** : ينتج هذا النوع من المدخلات في حالة وجود انحرافات في المخرجات الفعلية عن المخرجات المتوقعة ، ونظرا لأنها تمثل نسبة ضئيلة من مخرجات النظام فإنه يتم تشغيلها مرة أخرى .

ب- العمليات

يقصد بالعمليات الطريقة التي يتم بواسطتها تحويل المدخلات إلى مخرجات، حيث تمثل تفاعل كل العوامل داخل النظام ، وقد تكون آلة او انسان وفي بعض الأحيان تتميز بعدم الوضوح فيطابق عليها الصندوق الأسود².

ج- المخرجات

تمثل المخرجات ناتج عملية تحويل المدخلات، فهي المعيار الذي يمكن من خلاله التحقق من أداء النظام وقدرته على تحقيق أهدافه. وتشتمل المعلومات التي

- سونيا البكري، ابراهيم سلطان، "مرجع سبق ذكره" ، ص 80 .¹

- محمد اسماعيل بلال ، " نظم المعلومات الإدارية " ، الدار الجامعة الجديدة، الإسكندرية ، (2005)، ص25.²

تمت معالجتها ونقلتها من وحدة المعالجة إلى وسيلة الإخراج المناسبة.¹ كما تصنف مخرجات النظام إلى مخرجات نهائية التي ينتجها النظام وتؤثر على البيئة والمخرجات الإرتدادية، كما انها تستخدم كمدخلات للنظام نفسه لأن هذا الأخير قد يستخدم جزءا من مخرجاته كمدخلات جديدة له.²

د- التغذية العكسية

ان النظام يتضمن مجموعة من الأجزاء تتفاعل مع بعضها للحصول على المخرجات التي يتم تقديمها إلى نظم أخرى، فرد فعل تلك النظم تجاه تلك المخرجات يقدم معلومات للنظام المعين عن كيفية استقبال النظم الأخرى لمخرجاته. وتلك المعلومات المرتدة قد تكون تصحيحية أو تطويرية باعتبارها أداة يستخدمها النظام لتحقيق الرقابة على ادائه. ويمكن التأكد من جودة مخرجات النظام من خلال مقارنة المخرجات بمعايير محددة مسبقا للاداء ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة. ويفيد مفهوم التغذية العكسية في وضع نظم المراقبة والحماية والأمن للنظام. حيث تظهر الحاجة لها من اجل الكشف عن الأخطاء والانحرافات في العمل وهنا يستخدم اسلوب النمذجة الذي يقوم بمراجعة احتياجات المستفيد و تغذية النظام بالمتطلبات الجديدة وبناءا نمودج في ضوء هذه المتطلبات.³

إن وظيفة الرقابة الإيجابية تتحقق من خلال عملية الرقابة المانعة أو العلاجية اثناء عملية التخطيط والمقارنة المتابعة لتحديد عناصر المخرجات النهائية. فإذا كانت نتائج هذه المقارنة تظهر ضرورة اتخاذ اجراءات تصحيحية فيتم ارجاع الأثر أو التغذية المرتدة للمعلومات سواء لعناصر المدخلات أو عناصر العمليات ليتم تحقيق هذه التعديلات.⁴

ثالثا: خصائص النظام

لقد اصبح من الضروري على محلل النظم التعرف على خصائص النظم باعتبارها الأساس الذي يستند إليه عند التعامل معها، لذلك فهي لا تحتوي على اطار محدد لمضامينها وتخلوا من المحتوى. وعليه لا يمكن وضع خصائص محددة وإنما يتصف كل من هذه النظم بمجموعة من الميزات والخصائص يمكن تحديدها كمايلي:⁵

أ- التنظيم

يمكن النظام من القيام بوظائف الاختيار، العلاقات والرقابة. حيث يتم استخدام العلاقة في عملية الرقابة على الوظائف و عمليات النظام

2-ابراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية(مدخل النظم)"،الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية،(2000)،ص 25

- سونيا البكري، ابراهيم سلطان، "مرجع سبق ذكره"، ص 81.

-عبد الله ابراهيم الفقي، "2012"، "مرجع سبق ذكره"، ص 28-31³

- سونيا البكري، ابراهيم سلطان، "مرجع سبق ذكره"، ص 77-78⁴

-الحسنية، سليم ابراهيم، "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الأولى، عمان، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع،(1998)، ص 27.⁵

للتأكد من مطابقتها لها. كما يتخصص كل جزء في أداء وظيفة معينة. وقد يؤدي ذلك إلى تعقده وهو ما يتطلب القيام بمجهودات تحقق الربط والتكامل بين أجزاء النظام .

ب-هدف النظام

لا بد ان يكون للنظام هدف معين، فبعد تحديد الهدف العام له يمكن ان نحدد الأهداف الفرعية لكل عنصر من العناصر المكونة للنظام والتي يجب ان تعمل معاً وبتناسق تام ليحقق كل عنصر هدفه ومن ثم تحقيق الهدف العام للنظام .

ج-مستويات النظام

يحتوي كل نظام على عدد من النظم الفرعية مجموعها يمثل النظام الكلي العام، وللأغراض التحليلية والدراسة يفضل تحديد النظام العام ثم نحدد النظم الفرعية بداخله. ومخرجات كل نظام فرعي تكون مدخلات لنظام فرعي آخر¹.

د-الكلية والشمول

ان النظام ككل واحد ليس مجرد من مجموع اجزائه وعناصره، فهو في الواقع نتاج تفاعل الأجزاء والمكونات. وينتج عن اجزاء كل نظام عدة تفاعلات تقوم على قاعدة التكامل المتبادل لمكوناته وعناصره او نظمه الفرعية، لذا يأخذ التكامل في النظم الصور التالية²:

- **النظم المتسلسلة** : وتنشأ في حالة ما اذا كانت مخرجات نظام معين تمثل مدخلات لنظام آخر .

- **النظم المتوازية** : وهي مخرجات عدة نظم فرعية غير متسلسلة وغير مرتبطة بصورة مباشرة .

- **النظم المختلطة** : وتمثل النظم التي تتضمن مجموعة من النظم الفرعية تربطهم علاقات متسلسلة ومتوازية مما يجعلها تتميز بدرجة عالية من التعقيد .

ه-حدود النظام

للنظم حدود وهمية او تنظيمية ولكنها غير مادية في معظم الأحيان. وتحديد حدود النظام يساعدنا في تحديد الصورة الكلية له وعزله عن الأنظمة الأخرى، اضافة إلى سهولة دراسته وتحليله. فكل نظام يعمل داخل حدود معينة قد تكون ملموسة او غير ملموسة. كما يمكن الإشارة إلى المجال الافتراضي والذي يتواجد بين حدود النظام الرئيسية والفرعية وهو يعتبر الوسط الذي يتم فيه نقل المخرجات من نظام المدخلات إلى نظام آخر³.

-عبد الله ابراهيم الفقي، مرجع سبق ذكره، ص 194¹

- الحسنية، سليم ابراهيم، " مرجع سبق ذكره"، ص 255²

-ابراهيم سلطان، "مرجع سبق ذكره"، ص 30³

رابعاً : انواع النظم

لقد تعددت المعايير والأسس المستخدمة في تصنيف النظم باعتبارها امراً ضرورياً وهاماً لتحليل ودراسة مختلف الظواهر، كما تختلف انواعها بحسب مكونات النظم وارتباطها بالمفاهيم الأخرى نستعرض بعضها كمايلي: 1:

أ- حسب درجة الإنفتاح على البيئة

تعتبر انواع النظم التي تتوافق مع هذا المعيار من النظم التي يصعب تحديدها بدقة لإرتباطها بمفهوم البيئة من خلال تفاعلاتها معها او نوعية المدخلات التي تحصل عليها بسبب عزلتها او علاقتها بالظروف المتغيرة المحيطة بها حيث تنقسم إلى: 2

- **النظم المغلقة** : هي النظم التي لا تتصل بالبيئة الخارجية وينحصر عملها فيما يوجد بداخلها فقط

كما وجدت هذه النظم لأغراض الدراسة النظرية فقط. وهي تساهم في اثناء وتطوير الفكر التنظيمي ولكن تجاهله لأهمية المحيط الخارجي جعله يقف عاجزاً امام التقدم الصناعي والتكنولوجي الذي عرفته المؤسسة الحديثة، لأن هذه الأخيرة في حد ذاتها عدداً من الأنشطة او العمليات تعتمد على المحيط للحصول على مختلف الموارد وتحويلها ثم عرضها عليه مرة أخرى.

- **النظم المفتوحة** : هي تلك النظم التي تتفاعل مع البيئة الخارجية وتكون لها علاقة تبادلية بينها وبين البيئة الخارجية. ويستقبل هذا النوع من النظم مدخلاته من البيئة المحيطة به ثم يعيدها بعد معالجتها إلى هذه البيئة على شكل سلع او خدمات او معلومات. وتمتاز هذه النظم بإنعدام السيطرة الكلية على مدخلاتها وذلك لغياب عملية الرقابة فتكون مدخلاتها بعضها معروفة والبعض الآخر غير معروف، وتكون هذه النظم معرضة دائماً للإضطراب وتعيش حالة من عدم التوازن بالرغم من احتوائه على التغذية الراجعة.

- **النظم شبه المغلقة او شبه مفتوحة** : تكون مدخلات هذه النظم من البيئة الخارجية محددة ومعروفة مسبقاً ذلك لوجود عملية سيطرة ورقابة على المدخلات فتكون مخرجاتها معروفة، لذلك تكون هذه النظم اكثر استقراراً وتستطيع الوصول إلى التوازن في حالة الإضطراب اسرع من انواع النظم الأخرى. 3

ب- حسب معيار درجة التعقد

- مكليود ريموند، "نظم المعلومات الإدارية"، الجزء الأول، ترجمة سرور سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، (1990)، ص 131.

- حسين احمد الطراونة-محمد ياسين موسى، "اتخاذ القرارات التنظيمية في منظمات الأعمال"، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، (2014)، ص 115.

- حسين احمد الطراونة-محمد ياسين موسى، "مرجع سبق ذكره"، ص 115.

صنف بعض الباحثين النظم حسب معيار التعقد من خلال مفهوم النظام بحد ذاته كونه مجموعة من الأنظمة الفرعية والتي تعمل مع بعضها بشكل متكامل لتحقيق أهداف المؤسسة ، لذا قسم هذا المعيار النظم إلى: 1:

-**النظم البسيطة** : وهي نظم لا تتكون من عدد كبير من الأنظمة الفرعية ، وبالتالي فهي تتصف بعلاقات واضحة ومحددة . كما يفسر هذا النوع ظاهرة البساطة في النظم من خلال علاقة النظم مع بعضها و مكوناتها بهدف تحديد اتجاهات العمل الممكنة و اعطاء نظرة منهجية تساعد في اطار البرمجة و تحليل مجموع الأنشطة في حدود عمل المؤسسة .

-**النظم المعقدة** : تتصل النظم المعقدة بعدد كبير من النظم الفرعية التي تتفرع هي الأخرى إلى نظم فرعية جزئية بحيث تكون العلاقات فيما بينها علاقات متشابكة ومتفاعلة وبالتالي يقع على عاتق محلل النظم تفكيك النظام الحالي قبل البدء بتركيب وتصميم النظام الجديد او تطوير النظام الحالي من اجل تبسيط وتجزئة عناصره والكشف عن طريق تركيبه .

ج-حسب معيار ارتباطها بالمفاهيم

يشير مفهوم هذا النوع من النظم إلى مجموعة من المفاهيم المرتبطة بها والعلاقات المتبادلة بين الأجزاء المكونة للنظام سواء كانت أشخاصا او جماعات، وهي تمتاز حسب الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه كمايلي: 2:

- **النظم المفاهيمية و النظم المادية** :النظم المفاهيمية تتكون أجزائها من مفاهيم مجردة تهدف إلى تفسير الظواهر التي تحيط بعالمنا سواء كانت تلك الظواهر طبيعية او اجتماعية . أما النظم المادية فهي نظم ملموسة لها مكونات من أشياء او افراد او خليط منهما ، وعادة ما تكون النظم المادية مبنية على نظم مفاهيمية .

-**النظم الطبيعية و النظم الإصطناعية** : تعرف النظم الطبيعية بانها تلك النظم التي اوجدها الخالق عز وجل و بالتالي لم يتدخل الإنسان في شأن تحديد القوانين التي تنظم عمل اجزائها . اما النظم الإصطناعية فهي تلك النظم التي قام الإنسان بصنعها لخدمته وتشمل النظم الاجتماعية والسياسية ، الإقتصادية والصناعية.

المطلب الثاني : مفاهيم واساسيات حول المعلومات

لقد اصبحت المعلومات تمثل ركيزة اساسية لمختلف الأنشطة سواء على المستوى الكلي او الجزئي فالمعلومات تتزايد بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات الإقتصادية والتكنولوجية . وفي ظل هذه التغيرات فجوهر المنافسة لا يكمن في قيمة المعلومات الضرورية المنتجة فقط وانما في

- ايمن الشنطي - عصام النداف - عامر شقر ، مرجع سبق ذكره ، ص 15-16¹
- ابراهيم سلطان ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 31²

وسيلة الحصول عليها وتوفيرها طبقاً للأغراض والخصائص التي يحددها المستفيدون .

أولاً : المعلومات والمفاهيم المرتبطة بها

ان نجاح المؤسسة وفعالية ادائها تتوقف على قدرتها في توفير المعلومات التي تحتاجها ، حيث يرتبط ذلك أولاً بالبيانات المجمعة والتي تم تشغيلها بغرض تحويلها إلى معلومات تفيدي في أداء مهامها ، ولكني نحدد مفهوم المعلومات لابد من ان نفرق في البداية بينها وبين عـدة مفاهيم مرتبطة بها وذلك على اساس تعريف كل مصطلح على حدى .

أ- مفهوم البيانات

تعتبر البيانات مصطلح شائع استخدامه بصيغة الجمع ، فهي تمثل مجموعة من الحقائق والمشاهدات التي تجمع من مصادر متنوعة داخلية وخارجية . فهي بالنسبة للكاتب نوربرهان " المادة الخام التي تستخدم لتوليد المعلومات وهي تعبر عن حقائق ومفاهيم مرتبطة بظاهرة ما وتصف وقائعا واحداثها " . فالبيانات اذا هي المصادر الرئيسية والأولية للحقائق ، وتمتاز بكونها تجمع على شكل حروف ، ارقاما ، كلمات او رموزا اما عن طريق المشاهدة او الملاحظة . وقد لا يستفاد منها قبل التحليل والشرح لأنها حقائق مجمعة لاتعتبر مفيدة إلا بعد المعالجة الإضافية التي تحولها إلى معلومات².

ب- مفهوم المعلومات

لقد اشار (ديبون) للمعلومات على " انها ظاهرة علمية تتضمن اربع دلالات اساسية، فهي تعبر عن حالة المعرفة وتمثل العالم وما ينطوي عليه من احداث واشياء وحركات بصورة مادية يمكن تداولها والاستفادة منها ، فهي تعبر من جهة عن عملية تحويل البيانات إلى وضع معرفي جديد ، ومن جهة اخرى تعبر عن البيئية بمعنى تطور التفاعل بين المتغيرات والظروف المحيطة بإنتاجها واستخدامها " .³

كما تتشكل المعلومة من نتاج عمليات تكوين او تنظيم او تحول البيانات بطريقة تؤدي إلى زيادة مستوى المعرفة في المستقبل. غير ان عبد اللاه ابراهيم الفقي ينظر اليها على انها " تلك البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين او لإستعمال محدد، لأغراض اتخاذ القرارات ، والتي اصبح لها قيمة بعد تحليلها ، او تفسيرها وتجميعها في شكل ذي معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية او غير رسمية⁴.

- الحسنية-سليم ابراهيم ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 38-39 .¹

- محمد نوربرهان ، أنظمة المعلومات الإدارية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة ، (2010) ، ص 27²

3-ليث عبد الله الفهوي ، زياد كامل اللالا ، بلال محمود الوادي ، جودة المعلومات والذكاء استراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة ، الطبعة الأولى ، (2013) ، دار ومكتبة الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، ص 78.

- سونيا محمد البكري ، "مرجع سبق ذكره " ، ص 86⁴

ج- مفهوم المعرفة

تشير المعرفة إلى مفاهيم فكرية عامة ومجردة يتم صياغتها في شكل قواعد ونماذج لتبسيط الواقع ونظريات لشرح الحقائق والتوقعات. فهي تعكس بذلك الإدراك والفهم البشري وتزداد مع التعلم والممارسة العلمية. وتمثل المعرفة في نظر (فال) ذلك "الرأس المال الفكري والقيمة المضافة، ولا تعد كذلك إلا إذا اكتشفت واستثمرت من قبل المؤسسة وتم تحويلها إلى قيمة لخلق الثروة من خلال التطبيق".¹ فهي تمثل مجموعة من المعلومات تم تنظيمها ومعالجتها لتحويلها إلى خبرة لا تعرف عنها شيئاً من قبل أو تصف شيئاً يوسع معلوماتنا السابقة أو يعدل منها، كما أنها الحصيلة النهائية لإستخدام المعلومات من قبل المستفيدين والمستخدمين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة وإلى عمل مثمر يخدمهم ويخدم مجتمعهم.²

ثانيا : العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة

هناك عدة معايير للتمييز بين البيانات والمعلومات إما من ناحية درجة الإستفادة أو المعالجة.³ فالبيانات تعتبر مدخلات إذا تم إجراء المعالجة عليها وحققت الفائدة للمستفيد تصبح معلومات، كما تجدر الإشارة أن ما يعد معلومات لشخص معين قد يعتبره شخص آخر بيانات لا يمكن الإستفادة منها كون كل منهما يتميز بالمفهوم النسبي.⁴ أما المعرفة فهي تعتبر نتاج من المعلومات المترابطة أو المتفاعلة مع معلومات أخرى لإنتاج شيء جديد وفق منظور علمي تطوري قد يكون رياضيا أو تقنيا.

ورغم تعدد التعاريف والآراء حول المفاهيم الثلاث إلا ان ما يتفق عليه هو فحو العلاقة الموجودة بينهم حيث تمثل المعلومات بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح بإستخدامها والإستفادة منها. أما المعرفة فهي نتاج الدراسة والتحليل والتقويم للمعلومات يضاف إليها المهارات والخبرات والحكمة والذكاء والقدرات المعرفية الضمنية والواضحة.

وكحصيلة فإن المعلومات مرتبطة بالبيانات وبمصطلح المعرفة عبر منظومة يدوية أو تكنولوجية. فالمعرفة هي نتاج نهائي لإستخدام وإستثمار المعلومات التي تمثل بدورها بيانات معروضة بشكل يجعلها ذات معنى للمستفيدين وهذا ما يوضحه الشكل رقم (02) من خلال علاقة المفاهيم الثلاث ببعضها البعض.⁵

- عبد اللاه ابراهيم الفقي، مرجع سبق ذكره، ص134.

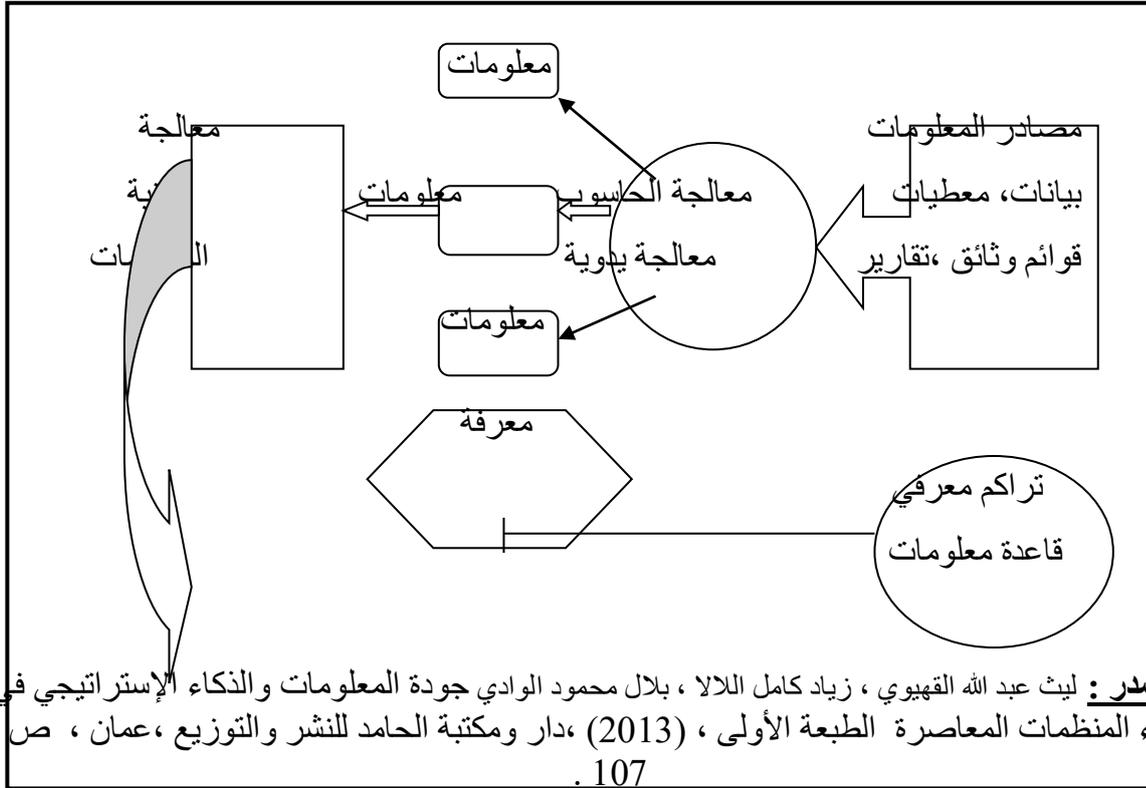
- محمد اسماعيل بلال، "مرجع سبق ذكره"، ص 28.

4- نجم عبد الله الحميدي - سلوى امين السامرائي- عبد الرحمان العبيد، "نظم المعلومات الإدارية"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان (2005) ص 36.

- سونيا محمد البكري، ابراهيم سلطان، "مرجع سبق ذكره"، ص 40.

2- ليث عبد الله القهوي، زياد كامل اللالا، بلال محمود الوادي، "مرجع سبق ذكره"، ص 106-107.

الشكل (02) : علاقة البيانات والمعلومات والمعرفة



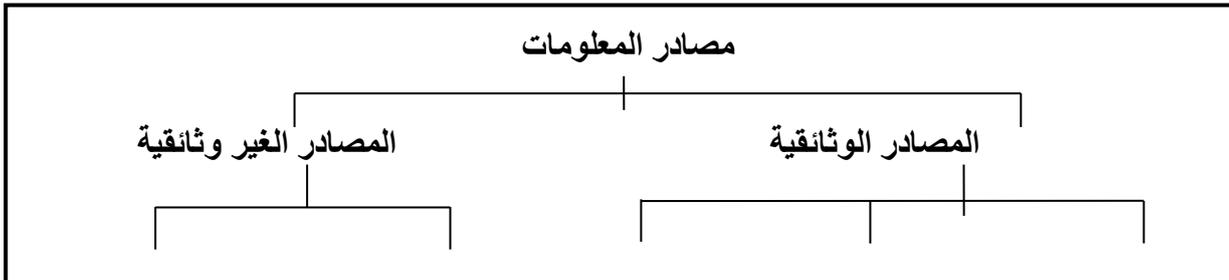
ثالثا : مصادر المعلومات

يمكن الحصول على المعلومات من مصادر مختلفة ومن المهم بالنسبة للمسيرين الإهتمام بتلك المصادر وادراك اهميتها حتى يكونوا قادرين على التنبؤ بالمشاكل المتوقعة الموجودة في النظام المعلوماتي ويمكن تصنيف مصادر المعلومات حسب تطورها التاريخي إلى:

أ- المصادر التقليدية

يعتبر هذا النوع من ابسط التقسيمات ووقعها سواء من خلال طريقة الإخراج وطبيعة ما تشتمل عليه من معلومات . كما نجد تعدد وتنوع كبير في اشكال هذه المصادر يلخصها الشكل رقم (03) الذي يوضح التطور النوعي لمصادر المعلومات واختلافاتها كالاتي:

الشكل (03): التطور النوعي لمصادر المعلومات



- ليث عبد الله القهوي ، زياد كامل اللالا ، بلال محمود الوادي ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 195 .
- وائل مختار اسماعيل ، "مصادر المعلومات" ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة والتوزيع والطباعة ، (2012)، عمان ، ص

القرارات

المصادر الأولية	المصادر الثانوية	مصادر الدرجة الثالثة	المصادر الرسمية	المصادر الغير رسمية
المسجلات المتخصصة التي تنشر البحوث المبتكرة فقط تقرير البحوث اعمال المؤتمرات تقارير الرحلات العلمية المطبوعات الرسمية المواصفات القياسية الرسائل الأكاديمية	الدوريات الكتب المرجعية(موسوعات ،قواميس ،كتب حقائق (كتب تمهيدية كتب دراسية اعمال مكتبية شاملة	كتب سنوية و ادلة البيلوغرافيات الكشافات ادلة انتاج الفكري قوائم البحوث الجارية ادلة المكتبات المكاتب الإستشارية	مراكز البحوث و الدراسات الأجهزة الحكومية الجمعيات العلمية و المهنية الكليات و الجامعات المكاتب الإستشارية	محادثات بين جانبيين اللقاءات في المؤتمرات الزيارات

المصدر: وائل مختار اسماعيل ، مصادر المعلومات ، الطبعة الثانية دار المسيرة و التوزيع و الطباعة ، (2012)، ص 08

- **المصادر الغير وثائقية:** تشكل قطاعا لا يستهان به سواء بالنسبة للشخص العادي او المتخصصين في بعض المجالات الموضوعية، حيث تنقسم هذه المصادر إلى فئتين منها المصادر الرسمية والتي تمثل كل من الإدارات والمصالح الحكومية، مراكز البحوث والجمعيات العلمية إلى جانب المؤسسات الصناعية في القطاعين. أما المصادر الغير رسمية او الشخصية فهي تمثل محادثات الزملاء والزوار مع اللقاءات الجانبية في المؤتمرات والندوات. وفي مقابل ما تتمتع به هذه المصادر الشفاهية من مرونة وطواعية، فإن امكانية الاعتماد عليها تتفاوت تفاوتاً ملحوظاً من مجال لآخر، كما انها قد لا تكون متاحة إلا لفئات معينة من الباحثين. وتكمن اهمية هذا النوع من المصادر يقتصر في بعض الأحيان على مجرد توجيه نظر المستفيد منها إلى السجلات او المصادر الوثائقية.¹

- **المصادر الوثائقية:** فهي تظم جميع المعارف البشرية والتي تتطور في اشكالها وتنمو في احجامها تبعاً لما يطرأ على المعارف البشرية من تطور، كما يتيح هذا التقسيم القدرة على تحديد ملامح مختلف فئات الوثائق في المكتبات ومراكز التوثيق وتنقسم إلى ثلاث فئات فرعية:²

- المصادر الأولية: ويقصد بها تلك الوثائق او المطبوعات التي تشتمل اساساً على المعلومات الجديدة او التفسيرات الجديدة لحقائق او افكار معروفة. ومن الطبيعي ان تشكل التقارير الأولية للدراسات العلمية والتقنية الجانب الأكبر من هذه الفئة. ومن الممكن لبعض هذه الإسهامات ان تكون معتمدة على الملاحظة اساساً كتقارير البعثات العلمية، إلا ان معظمها عادة ما يكون

- وائل مختار اسماعيل ، "مرجع نفسه" ، ص 08-09
- ليث عبد الله القهيوي ، زياد كامل اللالا ، بلال محمود الوادي ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 2.96

القرارات

تسجيلاً لبعض التجارب او الدراسات الميدانية مشتتاً على نتائج هذه التجارب والدراسات والدروس المستخلصة منها. وتعتبر الإسهامات في هذا المجال من الإضافات الجديدة لحصيلة المعرفة البشرية ، وعادة ما يتم تسجيل هذه المعارف وبنها في اشكال مختلفة من المصادر. ومن امثلة هذه الوثائق الغير منشورة مذكرات المعامل والمفكرات ووثائق الهيئات والسجلات الشخصية .

- المصادر الثانوية : تعتمد في مادتها على المصادر الأولية كما انها عادة ما ترتب وفقاً لخطط تهدف إلى تحقيق اهداف معينة منها تنظيم الإنتاج الفكري الأولي في شكل اكثر ملائمة. كما يشتمل هذا النوع على المعلومات التي سبق تناولها ، بالإضافة إلى المجالات المتخصصة التي تهدف إلى تفسير التطورات العلمية المسجلة في الإنتاج الفكري الأولي والتعليق عليها. ويضم هذا النوع من المعلومات الكشافات ونشرات المستخلصات وسائيل التحليل الموضوعي لمصادر المعلومات كالمراجعات العلمية بالإضافة إلى الكتب المرجعية كالموسوعات والمعاجم المتخصصة.

وبالإضافة إلى وظيفتها الرئيسية وهي اعادة عرض المعلومات الواردة في المعلومات الأولية فإن بعض اشكالها يساعده في توجيه المستفيدين إلى الوثائق الأصلية، ويعبارة اخرى فهي لا تستخدم كمستودعات للمعلومات الجاهزة فحسب بل تخدم ايضاً كقائمة المستفيدين .

ان المصادر الثانوية تتناول نتائج المعالجة التحليلية التركيبية للمعلومات التي تشمل عليها المصادر الأولية إلا ان النظرة إلى الواقع الفعلي تفيد ان النمط السائد في الوثائق العلمية يسمح لعديد كبير من هذه الوثائق ان تشتمل على كل النتائج البحوث الأصلية ومعالجات نقدية او تحليلية لمعلومات مستمدة من وثائق قديمة في نفس الوقت¹.

مصادر الدرجة الثالثة: تتركز وظيفتها مصادر الدرجة الثالثة في الأخذ بيد المستفيدين من المعلومات للإفادة من المعلومات الأولية والثانوية ومعظم الأشكال الداخلة في هذه الفئة لا تقدم معلومات او معارف موضوعية على الإطلاق ، وتشكل الوراقيات بكل انواعها اكبر قطاعات هذه الفئة .

ب- المصادر الحديثة

1- وائل مختار اسماعيل ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 13- 15

القرارات

تعد العمليات الفنية الحديثة المتبعة لجمع المعلومات من مصادرها وارسالها إلى مراكز المعلومات من الأمور المهمة في العصر الحالي ، نظرا لما تقوم به من اختيار و تجميع وتحليل المعلومات باعتبارها مسؤوليات أساسية تركز على التكييف والإستغلال والإستفادة منها في مختلف المجالات حيث يمكن إضافة مجموعة من المصادر الحديثة في الوقت الحالي للحصول على المعلومات وتشمل على ما يأتي :¹

-المصادر السرية : وهي التي تقوم بجمع المعلومات بطريقة سرية ، حيث تقسم بدورها إلى مصادر الخدمة السرية البشرية والخدمة الفنية .

-المصادر العلنية : هي المصادر المكشوفة التي يمكن الإعتماد عليها في جمع المعلومات من خلال نشاطات هيئات مختلفة حيث تشمل على :

- المطبوعات ومحطات الإذاعة والتلفزيون .

-الإستعراضات والمعارض .

- المصادر العلنية ذات طبيعة خاصة كالمحادثة والزيارات ووسائل الإعلام .

المطلب الثالث : نظم المعلومات الإدارية

لقد أدت التغيرات الجذرية والعوامل الموضوعية إلى ظهور نظام المعلومات الإدارية وتطويره حتى يواكب التحديات الكبيرة التي أفرزتها البيئة الإجتماعية والإقتصادية المتغيرة في العالم . فهو يساهم في إنتاج المعلومات التي أصبحت من المتطلبات الأولية والأساسية للبقاء والإستمرار وتحقيق الأهداف ، كما يعتبر حل تنظيمي وإداري للمؤسسات المعاصرة التي أصبحت تستخدمه كأداة للتفوق على منافسيها وتحقيق الكفاءة والفاعلية في تحسين الأداء .

- ليث عبد الله القهوي ، زياد كامل اللالا ، بلال محمود الوادي ، مرجع سبق ذكره ، ص 97¹

أولاً: مفهوم نظام المعلومات الإدارية

لقد أصبح مصطلح نظام المعلومات الإدارية اسلوب معاصر من الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعد في ترشيد العملية الإدارية لمواجهة التحديات في عصر يتسم بالتغيير المستمر تسييره المعلوماتية باعتبارها موردا أساسيا ، لذلك أضحى لمفهوم نظم المعلومات الإدارية دورا جوهريا و حيويا في الفكر الإداري والمعلوماتي المعاصر يجب الإلمام به والتعرف على سماته وتطوراته المختلفة .

ويعرف نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر عبد اللاه ابراهيم الفقي على انه : " مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ، ومعالجتها ، وبثها وتوزيعها ، بغرض تأمين السيطرة على المؤسسة ، اضافة إلى تحليل المشكلات، و تأمين المنظور المطلوب للموضوعات المعقدة" ¹.

اما سونيا محمد البكري فتتظر إليه على انه : "مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم وتنسيق أنشطة المؤسسة ، بالإضافة إلى ذلك يمكن لنظم المعلومات الإدارية ان تساعد المديرين والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة " ².

والمفهوم السدي اجمعت التعاريف المختلفة عليه لنظام المعلومات الإدارية هو انه يبنى على اساس اجراءات جمع ، تحليل ، تخزين ، استرجاع وبث المعلومات واستخدامها.وقد تطور مفهومه من نظم المعلومات الإدارية اليدوية إلى نظم المعلومات الإدارية التي تعتمد على الحاسب الآلي لإستخدامه الحاسب الآلي والبرامج في تشغيل وتوزيع المعلومات ، ويرجع السبب في ذلك إلى انه لكي يستخدم نظم المعلومات الإدارية بكفاءة يجب ان يتم تفهم المشاكل التي تصمم نظم المعلومات الإدارية على حلها وعلى المسيرين الإلمام بثقافة تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي وفهم الأبعاد التنظيمية ، الهيكلية والإدارية كنظام متكامل ³.

ثانياً: اهمية وفوائد نظم المعلومات الإدارية

يساعد وجود نظام متطور للمعلومات على توفير المعلومات المناسبة وامادادها للأفراد المناسبين في الوقت وبالتكلفة المناسبة ، فقد اكتسب نظام المعلومات الإدارية صفة الأداة الفعالة في التخطيط والتنمية ، فهو يتعامل مع كافة النشاطات المختلفة وساعد في تقييمها واجراء الرقابة عليها . والتحدث عن نظم المعلومات الإدارية يصل بنا إلى ان المؤسسة

- عبد اللاه ابراهيم الفقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 140.

-سونيا محمد البكري ، نظم المعلومات الإدارية ،-المفاهيم الأساسية - ، مرجع سبق ذكره ، (2004)، ص14.

-سونيا محمد البكري -ابراهيم سلطان ،"نظم المعلومات الإدارية" ،مرجع سبق ذكره ، ص16-17.

القرارات

تحتاج فعلا لها لغرض القيام بانشطتها و فعالياتها بغية تحقيق الأهداف التي ترغب في الوصول إليها على كافة مستوياتها الإدارية. كذلك تحقيق وظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم لكونها تحتاج بشكل دائم ومستمر للمعلومات لغرض تنفيذ هذه الوظائف، ولذلك يحقق نظام المعلومات عدة فوائد خصوصا في المجالات التالية:¹

-يساعد في توفير البيانات عن المتغيرات الخارجية المتعلقة بالظروف الاقتصادية، واجتماعية بصفة عامة كما يوفر البيانات الخاصة بظروف العرض والطلب مما يؤدي إلى تحديد المتغيرات الرئيسية المؤثرة فيهما .

-برمجة القواعد والمعايير التي يسترشد بها المسيرين لتحقيق جودة الأداء ويمكن من توفير المعلومات الإستراتيجية و المعلومات التي تساعد في ضبط الخطط الموضوعية بما يتلاءم مع الإستراتيجية العامة للمؤسسة .

- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية وتقييم نشاطات المؤسسة بناءا على اعداد الإستفسارات وذلك عن طريق التحاور بين النظام والمستفيد .

-يسهل من تحديد الإنحرافات وتحليلها وتقديم نتائج التحليل إلى مراكز المسؤولية في التنظيم في الوقت المناسب مما يساعد في تصحيح مسارات التخطيط او التنفيذ بأسرع ما يمكن وباقل تكلفة ممكنة لعدم تفاقم الأخطاء واثارها السلبية على الأداء والمنفذين . كما ينفرد نظام المعلومات بقدرته على تحليل المعلومات الكمية والوصفية معا ، وفهم العمليات المختلفة وعرضها بصور رقمية مما يقود إلى استيعاب مجال تحسين العلاقات بين المؤسسات وادارة الموارد الطبيعية والبشرية لمعالجة المشكلات وتجاوزها .

كما ان تبني نظام المعلومات الإدارية في المؤسسات يواجه عدة تحديات ادارية خاصة من ناحية التكامل بين النظم، حيث هناك نظم متعددة تخدم شتى انواع الوظائف وتوسع آفاق التفكير الإداري . حيث معظم المديرين كانوا قد تدرّبوا على ادارة خطوط الإنتاج والأقسام، وانهم نادرا ما تدرّبوا على تسيير اداء المؤسسة ككل. لذلك فعليهم الأخذ بعين الإعتبار الإستثمارات هائلة لنظم المشاريع في المؤسسة وتقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة ، لغرض قيامها بمهامها في مجالات التخطيط ، التنظيم والرقابة ، وتهيئة ظروفها عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.²

ثالثا: تطور نظم المعلومات الإدارية

لقد تطور مفهوم نظم المعلومات ابتداءا من اواخر الستينات، حيث ركزت على المعلومات ومحاولة الزيادة في تحسين الأداء الإداري. وبعد حدوث الانتقال النوعي من نقطة التركيز على المعلومات إلى التركيز

- عبد الله ابراهيم الفقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 119-121

- محمد اسماعيل بلال ، " نظم المعلومات الإدارية " ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 40.

على الذكاء والمعرفة ، تحقق الإندماج بين مختلف تلك النظم مما أدى إلى تطور مفاهيمها بالإعتماد على قواعد البيانات الموزعة وقواعد المعرفة والمعلومات . وقد تعددت تلك النظم حسب احتياجات المستويات المختلفة وعليه يمكن تقسيم نظم المعلومات الإدارية وفق معايير واسس متنوعة نذكر من بينها :¹

أ- أنظمة معالجة العمليات

يقصد بالعملية الوقائع أو الأحداث أو المعاملات التي تتم في بيئة المؤسسة وتؤثر في سيرها نحو تحقيق أهدافها . وبالرغم من أن هذه الأنظمة موجهة أساساً لخدمة العمليات التنفيذية في أدنى مستوى إداري كما أنها توفر البيانات الأساسية إلى أنظمة المعلومات الإدارية الأخرى ولذلك يجب الإهتمام بدقة عمل هذه الأنظمة وفعاليتها .

ب- أنظمة التقارير الإدارية

تقدم هذه الأنظمة المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية في المؤسسة لمساعدتها على أداء المهام في حالات محددة . وتستخدم هذه الأنظمة البيانات التي تم تجميعها وتخزينها من قبل أنظمة معالجة العمليات حيث تقوم بمعالجتها بأسلوب محدد في ضوء الحالة التي سيتم استخدامها فيها ، وتصدر نتائج المعالجة بشكل تقارير يصدرها الحاسب بصورة دورية أو حسب الطلب . إن أنظمة التقارير الإدارية تركز على الحالات التي يمكن فيها تحديد المتطلبات المعلوماتية اللازمة بشكل واضح ودقيق ، أي أن هذه الأنظمة تدعم الحالات التي تتصف ببنية ثابتة ومتغيرات محددة وواضحة .²

ج- أنظمة دعم القرارات

تهدف هذه الأنظمة إلى مساعدة المديرين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالحالات قليلة الحدوث أو غير المتوقعة ، حيث يكون بالتالي من الصعوبة بمكان التحديد المسبق للمعلومات اللازمة والضرورية . وتساعد أنظمة مساندة القرارات المديرين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية الفريدة والتي تكون غير محددة البنية ، ولذلك فإن هذه النظم مصممة للإستجابة إلى الإحتياجات غير المتوقعة والمفاجئة للمعلومات وتعتبر كذلك مهمة بشكل خاص بالنسبة للإدارة العليا في المؤسسة التي تتعامل بشكل دائم مع القضايا الإستراتيجية والتي تتطلب طبيعياً عملها اتخاذ القرارات في الحالات الطارئة وغير المتوقعة .³

د- الأنظمة الخبيرة

يطلق على هذه الأنظمة أيضاً أنظمة الدعم الذكية وهي عبارة عن نوع متطور من أنظمة المعلومات حيث تعتبر أحد فروع علم الذكاء الاصطناعي . تقوم هذه الأنظمة بتخزين المعلومات بشكل حقائق وقواعد في قاعدة معرفية تشبه أو تقلد العمليات التي يقوم بها الإنسان الخبير . وتتعامل مع الحالات التي تتصف

- مكليود ريموند ، "نظم المعلومات الإدارية" ، مرجع سبق ذكره ، ص 70 .¹

- الحسنية ، سليم إبراهيم ، "نظم المعلومات الإدارية" ، مرجع سبق ذكره ، ص 43²

- عبد الله إبراهيم الفقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 119³

القرارات

باقصى حدود عدم التأكد ولذلك فإن هذه الأنظمة تركز عادة على موضوعات محددة وضيقة جداً وتجمع القواعد المعرفية والحقائق المتوفرة لإستنتاج واستدلال المنطقيين للوصول إلى الأداء المطلوب.¹

هـ- نظام آلية المكاتب

تخدم هذه النظم الأفراد الذين يتعاملون مع تشغيل البيانات في المؤسسة، حيث يعتمد على تطبيق تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام كما يقوم بالتنسيق بين المهنيين العاملين في مجال البيانات وادارتهم وبين الأنشطة خلال المستويات التنظيمية مع مراعاة ربط التنظيم والمشروعات بالبيئة الخارجية.²

و- نظم المعرفة

هي النظم المبنية على قاعدة المعرفة وتخدم العاملين ذوي مستوى المعرفة في التنظيم فهي تسعى لدعم كلا من الأفراد ذو المعرفة والوظائف الخاصة وتسمح بخلق وتخزين وتوصل الوثائق من لأي مستخدم لهذه المعلومات كما تساعد في تحسين إنتاجية المؤسسات على الصعيد الإقتصادي.³

ن- أنظمة دعم المديرين

تهدف هذه الأنظمة إلى مساعدة الإدارة العليا في الحصول على المعلومات لتسيير العمل في المؤسسة كما تهتم بتحديد الفرص التي يمكن ان تستفيد منها المؤسسة لتحسين موقفها التنافسي او التعرف المسبق على المشكلات المحتملة التي يمكن ان تواجهها في المستقبل .

ي- أنظمة دعم جماعات العمل

تصمم هذه الأنظمة لمساعدة المديرين والموظفين في أداء انشطتهم اليومية والتي تقع ضمن مسؤوليات الوظائف التي يشغلونها. وتوفر هذه الأنظمة امكانيات اتصال متطورة بين العاملين في المؤسسة من خلال أنظمة البريد و الرسائل الإلكترونية. كما تبني على اساس استخدام شبكات الإتصال المحلية والواسعة التي توفر امكانية الإتصال وتراسل البيانات بين مختلف العاملين في نشاط معين مهما تباعدت المسافات الجغرافية فيما بينهم .

المبحث الثاني : جودة المعلومة

تلعب المعلومات دوراً حيوياً وهاماً في حياة المؤسسات فهي تمثل مورداً ومصداً أساسياً لها

- محمد نوربرهان ، " أنظمة المعلومات الإدارية " ، مرجع سبق ذكره ، ص 45- 46¹
 - الحسنية - سليم ابراهيم ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 45 .²
 - عبد اللاه ابراهيم الفقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 120³

ان كان في صياغة رسالتها واهدافها ووضع استراتيجياتها وتنفيذها ، او بناء هيكلها التنظيمي مما يساعد في أداء المهام المختلفة في مجالات التخطيط ، التوجيه والقيادة . ويتحقق ذلك عندما تصل المعلومات بطريقة صحيحة وخالية من أي اخطاء في الوقت المناسب مع تميزها بالوضوح والصياغة السليمة التي تساعد على فهم الحقائق والإلمام بجميع التفاصيل الضرورية .

المطلب الأول : ماهية الجودة ومبادئها

إن الهدف الأساسي لأنظمة المعلومات هو إرضاء حاجيات المستفيدين وذلك برفع مستوى الأداء للوصول في نهاية المطاف إلى تقديم معلومات في مستوى حاجياتهم واهتماماتهم. و على هذا الأساس فإن الشغل الشاغل الذي ظل يلزم أخصائي المعلومات يتمثل في كيفية الارتقاء إلى مستوى تحقيق الجودة بمفهومها الخدماتي والمعلوماتي، ومع التطور الجديد في الإقتصاد القائم على المعلومات والتي تمثل من خلاله قاعدة للإنشاء الثروة فإن جودة المعلومات أصبحت هي المجال الأكثر إهتماما على مستوى الدراسات أو الإستثمارات.

أولا : ماهية الجودة

لقد تم وضع تعاريف مختلفة للجودة من قبل العديد من الباحثين ، حيث يرى البعض انها مدى ملائمة الشيء للوصول إلى الأداء بالكيفية المطلوبة ومدى قدرتها على تلبية حاجيات المستفيد الضمنية والصريحة مع تقديم الخدمة في الوقت والمكان المناسب واشباع حاجات المستفيد الحالية والمستقبلية .

كما يرى كروسبي وهو احد ابرز رواد الجودة بأنها : "تطابق للمتطلبات او للمواصفات فهي مصطلح قابل للتطبيق على أية صفة او خاصية منفردة او شاملة باعتبارها تشير إلى درجة التميز والأفضلية "1. وتمثل هذه المواصفات مضمون المعيار القياسي أيزو 9000 لعام 2000 الصفات التي تميز الشخص ، النشاط او العملية والتي تجعله ملبيا للحاجات المعاندة والمتوقعة او قادرا على تلبيتها 2.

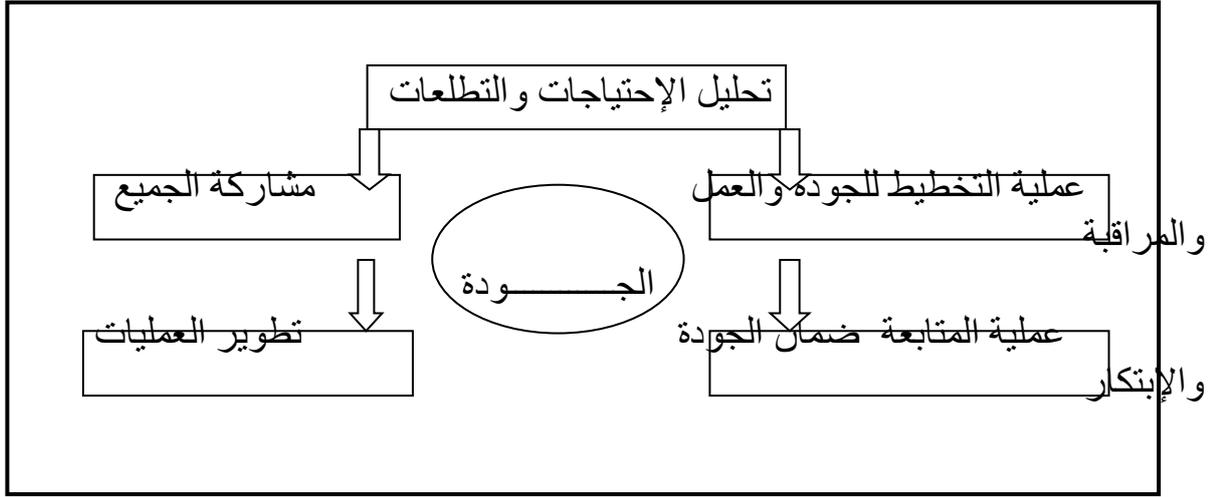
ومما سبق يتضح بأن الجودة هي عملية تساهم في دمج جميع الأنشطة ووظائف المؤسسة ذات العلاقة ببعضها البعض للوصول إلى مستوى متميز بشكل كبير ، يتحقق من خلاله خلق ثقافة وطريقة عمل تحقق توقعات المؤسسة بشكل فاعل وفي اقصر وقت ممكن .

- رعد عبد الله الطائي ، عيسى قداة ، "ادارة الجودة الشاملة" ، الطبعة العربية 2000 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، (2000) ، ص 281
- رعد عبد الله الطائي ، عيسى قداة ، "مرجع نفسه" ، ص 292

القرارات

وتسعى العديد من المؤسسات إلى انتهاج عملية الجودة وتطبيق برامجها ، حيث تأخذ بعين الإعتبار جميع العناصر والمكونات المطلوبة ثم تقوم بتنفيذها ومتابعة مختلف مراحلها والتي تحددها بدقة لتحقيق اهدافها والشكل رقم (04) يوضح هذه العملية كالتالي :¹

الشكل رقم (04) : عملية الجودة



المصدر : رعد عبد الله الطائي ، عيسى قداة ، "ادارة الجودة الشاملة"، الطبعة العربية 2000 دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع (عمان) ، ص47

ثانيا : مباديء الجودة

ان المباديء التي تقوم عليها الجودة تعتبر بمثابة محددات رئيسية لنجاح تطبيقها في المؤسسات حيث يؤدي تنفيذها إلى تلبية رغبات المستفيد سواء كان مجتمع او سوق عمل مع وجوب سيطرة المؤسسة على الأداء من خلال القيادة والإدارة الجيدة وكذا الإعتماد على تقنية القياس التي تعتبر اساس الجودة و المؤشر الفعال في توفير المعلومات اللازمة للقيام بمختلف المهام وعلى اكمل وجه .

وتتجسد هذه المباديء في سعي الإدارة العليا على اعتبار انها الداعم الأول لتلبية الإحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية والتي تساعد على التواصل ومواجهة التحديات والصعوبات من جهة ومن جهة ثانية تساهم في السيطرة على الموظفين وتشجيعهم للعمل والتعامل مع المشاكل التي تواجههم وحلها ، مع اخذ اقتراحاتهم بجدية وتوفير التغذية الراجعة لهم بشأن ادائهم في مجال تحسين الجودة ومشاركتهم في التسيير وابداء الراي المتعلق بالجودة وعملية الرقابة عليها.²

- رعد عبد الله الطائي ، عيسى قداة ، "مرجع سبق ذكره" ، 28¹

2- حسين احمد الطراونة-محمد ياسين موسى ، "اتخاذ القرارات التنظيمية في منظمات الأعمال" ، "مرجع سبق ذكره " ، ص 261-262

المطلب الثاني : مداخل مفهوم جودة المعلومة

تعتبر الجودة فلسفة ومبادئ تسعى إلى التحسين والتطور المستمر من خلال سعيها الدائم لفهم حاجات المستخدمين وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة. وقد مرت ابعاد الجودة بمراحل خلال القرن الماضي فقد وجدت في نظم المعلومات اين انطلقت من مفهوم الكيان المادي والمعايير الدولية، حيث كانت بداية تمثيل معيار الإيزو 17799 وهي مواصفة متعلقة بالجودة في نظم المعلومات وتظهر من خلال تطور النظام المعلوماتي والقدرة على الحماية من التهديدات في تخزين وسرقة المعلومات وحماية النظام حتى يؤمن وصول المعارف بأفضل مستوى. وبدالك فإن هذه المبادئ تسعى لتحقيق هيكلية الجودة وتحديد اتجاهاتها التي ترتبط بإنجاز العمل وتطابق المعايير حتى توفر المصدقية والإستخدام المناسب.

إن الهدف الأساسي الذي تسعى المؤسسات لتحقيقه يكمن في ضمان إيصال المعلومات المطلوبة للمستخدمين بجودة مرتفعة وبأسرع وقت ممكن. حيث تعددت المداخل التي حاولت تفسير هذه المفاهيم نتيجة لإختلاف طبيعة عمل المؤسسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها نستعرض البعض منها كالآتي:

أولاً مداخل منفعة المعلومات

يرى الإقتصاديون ان الشيء الذي يشبع حاجة الإنسان فهو نافعة، حيث يعرفها البعض بأنها القوة الخفية في الإشباع والتي تحقق الإشباع لدى الفرد، لذا يقوم هذا المدخل على اساس معرفة المعلومات المفيدة المطلوبة من قبل المستخدمين وتجاهل المعلومات الغير مفيدة، حيث اعتمد لينجر في هذا المدخل على ان للمعلومات خصائص او سمات داخلية مميزة لها ولتحديد جودتها ينبغي التعرف على هذه الخصائص وتقويمها وذلك بواسطة المستخدمين من هذه المعلومات الذين يقومون بعملية تقويم للمعلومات بناء على خصائصها. ويعتمد هذا التقويم على الإدراك الفطري للمستخدم أي التركيز على طرائق التقويم النوعية حيث يطلب من المستخدم وصف الخصائص التي تمتلكها المعلومات المستخدمة مع الإشارة إلى الأبعاد السلبية وإيجابية لها

1.

ولتحديد جودة المعلومات وبشكل مباشر وفق هذا المدخل يقوم المستخدمون بإجراء تقييم لبعض مجاميع المعلومات عن طريق قائمة من الأسئلة المتعلقة بالخصائص

- محمد الطائي، هدى عبد الرحيم حسين العلي، " اقتصاديات المعلومات (القوة الناعمة في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات" 1

المتباينة للمعلومات. وفي نفس السياق فقد اشار السيد بدون سنة بهذا الخصوص إلى امكانية تقييم جودة المعلومات انطلاقا مما تقدمه من منافع والتي صنفها إلى ¹:

أ-منفعة شكلية : وتظهر عند تطابق شكل المعلومات مع متطلبات متخذ القرار .

ب-منفعة زمنية : وتتحقق هذه المنفعة عندما تكون للمعلومات قيمة كبيرة جدا إذا توفرت في الوقت المناسب.

ج-منفعة مكانية : وتتلخص في امكانية الوصول إلى المعلومات او الحصول عليها بسهولة ، ولذا فإن طريقه الإتصال المباشر بالحاسب الآلي تعظم كلا من المنفعة الزمنية و المكانية معا .

د-منفعة التملك : يؤثر معد المعلومات في قيمتها من خلال الرقابة التي يمارسها على عملية توزيع ونشر هذه المعلومات في ارجاء التنظيم. وحيث ان الحصول على المعلومات يحتاج إلى تكلفة فعندما تزداد هذه التكلفة عن قيمة المعلومات فإنه يكون امام التنظيم بديلين ، اما زيادة المعلومات من خلال زيادة درجة صحتها او تقليل التكلفة من خلال تخفيض درجة الخطأ في المعلومات.

وتجدر الإشارة إلى ان هذا المدخل يعتمد بصورة كبيرة على معالجة النقص في المعلومات باحتساب وتقييم كافة المخرجات الممكنة وبمختلف اساليب التقديرات الإحتمالية المتوفرة. حيث يشير إلى المعلومات بانها وسيلة لتقليص حالة عدم التاكيد ويركز على عدة شروط تحدد المستفيد الفعلي او المحتمل المهتم بالمعلومات من جهة والبيئة المحيطة التي تحفز على طلب المعلومات وتوظيفها بشكل يعطي لها قيمة بدرجة عالية ². كما يعتبر من المداخل السهلة التطبيق فضلا عن كونه ملائم للقرارات الغير مبرمجة ، حيث اعتمد في تجسيده للحصول على المعلومات المناسبة للمستفيد على مقياس اثر المعلومات في التوقعات والمدى الذي تساهم فيه لإعداد توقعات جيدة وحسن الأداء. حيث تشير هذه الفكرة إلى التمييز بين انواع المعلومات على اساس الجودة التي يرغب المستفيد الوصول اليها وبين القرارات التي ستتخذ. كما يؤكد على ان للخصائص المعلوماتية اهمية متباينة في نظر المستفيدين لذا يقترح من منظوره تقييم خصائص المعلومات وفق مقياس خاص للجودة ³.

1- جمال الدين لعويصات ، "الإدارة وعملية اتخاذ القرار"، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، (2005) ، ص 48

2- محمد الطائي ، هدى عبد الرحيم حسين العلي، "اقتصاديات المعلومات (القوة الناعمة في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات)" ،

الطبعة الأولى دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان، (2007) ، ص 152-153

3- محمد عبد الله آل فرج الطائي ، "الموسوعة الكاملة في نظام المعلومات الإدارية الحاسوبية"، دار زهران، الأردن ، (2000)، ص 344

ثانيا-مدخل الأداء الفردي للمستفيد

يفترض هذا المدخل وجود علاقة مباشرة بين خصائص المعلومات المتوفرة وبين الأداء الفردي في القيام بالمهام على النحو الذي يجعل المسير يتميز على اقرانه عند ابداء رايه. ويتحقق هذا التميز من خلال استخدام انواع مختلفة من المعلومات، والتي تحفز المستفيد في التسيير والتحكم في ما يريد اتخاده من تصرفات¹.

ثالثا-مدخل الأداء المنظمي

يمثل هذا المدخل حصيلة من مجمل الأداءات الفردية في المؤسسة، وهذا ما يفسر وجود علاقة مباشرة بينه وبين الأداء الفردي من جهة، وبين المعلومات المتاحة من جهة أخرى، حيث عدم توفر المعلومات بالخصائص المطلوبة سوف تنعكس سلبا على المؤسسة وتؤدي إلى ضعف الأداء المنظمي، كما أن الصعوبة تكمن في كيفية قياس الأداء لوجود عوامل أخرى تتحكم وتؤثر فيه.

رابعا-مدخل رضا المستفيد

يعتبر هذا المدخل وجود علاقة بين جودة المعلومة وبين رضا المستفيد، فالمدى الذي يعتقد فيه المستفيد بأن النظام يلبي احتياجاته من المعلومات يعد الدالة لوجودة جودة في هذه المعلومات ويعادل ذلك مقياس وصفني لنجاح المؤسسة من خلال إجراء مسح الآراء للمستفيدين وموافقهم تجاه المعلومات المحصل عليها.

وقد صنف هذا المدخل من المداخل المفضلة عند اغلب الباحثين كونه استحوذ على الإهتمام الأكبر واستخدم كتركيبية أساس في قياس جودة المعلومات، حيث يبرر ذلك بالعلاقة المباشرة بين المعلومات والأداء الفردي وبين بلوغ أهداف المؤسسة ونوعية القرارات الفردية. حيث يؤكد (كيلر) على قوة العلاقة الموجودة بين تلبية احتياجات المستفيد وبين توفير المعلومات بناء على الخصائص التي يحددها والسعي إلى تحقيق أعلى درجات الرضا وصولا إلى أعلى درجات الفاعلية للمؤسسة².

ويؤكد بعض الباحثين على أن هذا المدخل يحقق للمستفيدين التماس المباشر مع المعلومات المتوفرة والميل للإستجابة ايجابيا أو سلبيا مع تلك المعلومات. ويخص اتجاهات الجودة من المنظور الديناميكي كون الإستخدام المناسب للمعلومات هو الذي يعطيها الجودة والقيمة المناسبة ويتجلى ذلك من خلال :

- محمد عبد الله آل فرج الطائي، "مرجع نفسه"، ص 347¹
- محمد عبد الله آل فرج الطائي، "مرجع سبق ذكره"، ص 349²

أتجاوز الأخطاء: يتوقف هذا المعيار على مدى قدرة المسيرين على تجاوز الأخطاء، فهي تمثل مشكلة هامة لأنه لا توجد طريقة سهلة لعلاجها فهي تتواجد في المعلومات نتيجة لعملية القياس الغير الدقيقة في جمع البيانات أو تزويرها. وهناك عدة طرق يمكن أن تتبع للتقليل من الخطأ في المعلومات تتمثل في عملية الرقابة والمراجعة الداخلية والخارجية عليها مع إضافة درجة محسنة من الثقة حول صحة المعلومات ووضع قواعد خاصة تحكم عملية القياس والتجميع والإعداد للبيانات.¹

المطلب الثالث : معايير ونماذج جودة المعلومات

لابد من التأكيد على أن المعلومات تتسم بخصائص تختلف عن الموارد والمنتجات المادية الأخرى حيث حاولت مختلف الدراسات سواء العربية أو الأجنبية منها رغم تميزها بالنزرة بتحديد أبعاد لجودة المعلومات يمكن الإستناد إليها كأساس لتقييم مدى الجودة في المعلومات الداخلية منها والخارجية .

أولاً : معايير جودة المعلومات

بينما ركزت الأبحاث المبكرة على الأبعاد الشكلية لجودة المعلومات مثل التوقيت والدقة، نجد إن الدراسات الحديثة حاولت أن تقدم تصورا أكثر شمولية حيث قدمت أبعاد متعددة مثل الجودة الذاتية الداخلية والسياقية وغيرها من الأبعاد. ومن هذا المنطلق فقد اختلف الباحثون حول عدد وطبيعة تلك الخصائص من أجل تحديد جودة المعلومات، وركزت دراساتهم على توضيح المعايير الرئيسية للمعلومات المتاحة من خلال عدة نماذج تم اعتمادها في هذا المجال والجدول رقم (01) يوضح مختلف هذه الاتجاهات كما يلي:²

جدول رقم (01) : معايير جودة المعلومات من وجهة نظر كتاب نظم المعلومات الإدارية

المعايير جودة المعلومات	الباحثين
جيدة ، مفيدة ، مرغوبة ، هادفة ، ملائمة ، مهمة ، قيمة ، قابلة للإستعمال ، ضرورية ، حساسة ، فاعلة ، ناجحة ، مساعدة	جالاجهر (1974)
مساعدة ، جيدة ، مفيدة ، مرغوبة ، هادفة ، ملائمة ، مهمة ، قيمة ، قابلة للإستعمال ، ضرورية ، حساسة ، فاعلة ، ناجحة	سوانسون (1974)
التوقيت ، التوقعات ، المصدر ، درجة التفصيل ، التكرار ، الدقة ، التنظيم	Lucas (1978)
الدقة ، المحتوى ، التكرار ، الحداثة	Ein-Dor et Seger (1978)
وثيقة الصلة ، صحيحة ، خالية من الأخطاء ، كمية ، مفهومة ،	Stanga (1980)

-الصباح ، عبد الرحمان و الصباغ ، عماد، "مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية" ، الطبعة الأولى، دار الميسرة، عمان، (1995)، ص 170

1-محمد الطائي ، هدى عبد الرحيم حسين العلي، "اقتصاديات المعلومات (القوة الناعمة في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات،

"مرجع سبق ذكره" ، ص 131

القرارات

التوقيت ، قابلية المقارنة ، الإحتمال ، الموثوقية ، متناسقة ، قابلة للقياس ، حيادية ، مادية	
متكاملة ، دقيقة، صحيحة ، موثوقة ، مفهومة ، مهمة ، وثيقة الصلة ، جذابة ، تجنب الخطأ، سرية	دافيد و أليسون (1985)
وثيقة الصلة ، التوقيت ، الصحة ، تقليص عدم التاكيد ، المفاجأة	KROENK (1989)
الملائمة ، النوعية ، الكمية ، التوقيت ، سهولة الحصول عليها	الدهان (1993)
الملائمة ، الثقة	الراوي (1999)

المصدر : محمد عبد الله آل فرج الطائي ، "الموسوعة الكاملة في نظام المعلومات الإدارية الحاسوبية" ،

دار زهران ،الأردن ، (2000) ، ص 356-357

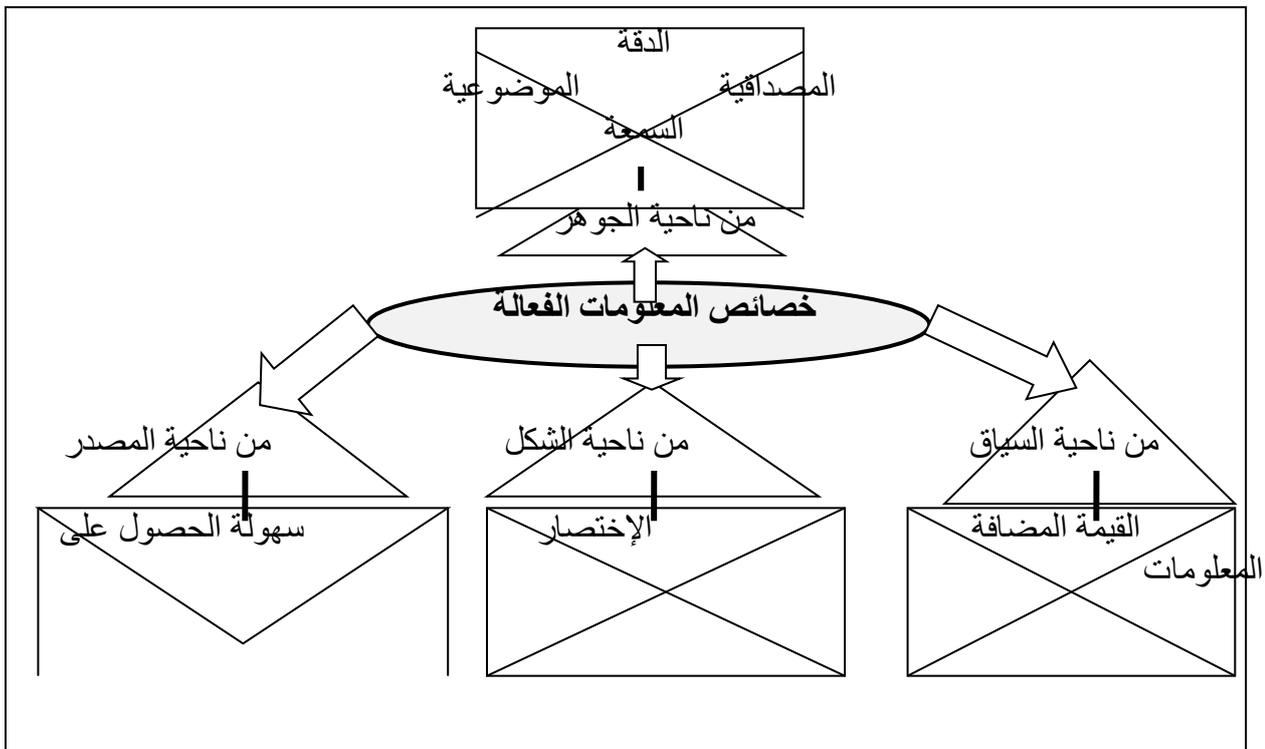
ثانيا : نماذج جودة المعلومات

لقد أكد الباحثين على أن الهدف الأساسي لنظام المعلومات الإدارية يتمثل في توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة، ولتوفر ذلك يجب تصميم النظام وفقا لهذه الخصائص مع ضرورة مشاركة المستفيد في مراحل التصميم حتى يتم توفير أعلى درجة من الدقة والإكمال لهذه الخصائص ومن تم إمكانية تلبية احتياجاتهم من المعلومات. لكن هذا الأمر ليس باليسير، بل يعد من أعقد المشاكل التي تواجه الباحثين في هذا المجال وعليه يعتقد البعض بعدم وجود مجموعة عامة مقبولة من المعايير لجودة المعلومات وكذا عدم وجود معيارية يمكن اعتمادها، لذا ربط الباحثين تلك المعايير وفقا لحالات موضوع الدراسة في عدة نماذج نلخص بعضها كما يلي :

أنموذج WANG و STRONG

حتى يتم تحديد خصائص المعلومات بدقة ، فقد اعتمد نموذج WANG وSTRONG على مجموعة من الأوصاف حددها في أربعة مجموعات كما يوضحها الشكل رقم (05) :

الشكل رقم (05) : خصائص المعلومات الفعالة حسب نموذج WANG و STRONG



القرارات

الشمولية تخفيف	التوقيت المناسب	القابلية للتفسير	الوضوح
العمليات	الكمية	القابلية للفهم	الأمنية

المصدر: a méthodologie for information qualité assessment: yang.w lee , diane .m.strong , www.elsevier.com, 11/03/2016 , p2 .

يتضح من خلال هذا النموذج انه يحتوي على (15) مفردة لتوضيح مفهوم جودة المعلومات تتعلق (09) منها بأهم خصائص المعلومات التي تعرض إليها معظم الباحثين في دراساتهم الميدانية وعلى هذا الأساس تم اعتماد هذا النموذج كمعيار في الجانب التطبيقي لإحتوائه على معظم الخصائص الأساسية التي تفسر مفهوم جودة المعلومات. حيث قام الباحثان بتقسيم هذه الخصائص إلى أربعة مجالات كالآتي¹:

جودة المعلومة من ناحية الجوهر : ويضم هذا المجال أربعة صفات أساسية تتلخص في الدقة ، المصداقية الموضوعية والسمعة .وتساعد هذه الصفات على توفر المعلومات التي تخلو من الأخطاء ، كما يمكن الإعتماد عليها في مختلف العمليات بالمؤسسة بكل ثقة ،كونها تمثل الواقع وتمتاز بعدم التحيز لمواقف معينة .

جودة المعلومة من ناحية السياق : ويضم بدوره أربعة خصائص في غاية الأهمية تتمثل في خاصية التوقيت المناسب ، الشمولية ، القيمة المضافة والكمية المناسبة . ويلزم هذا المجال بضرورة توفر المعلومات على خاصية التوقيت الملائم في وقت الحاجة وبالكمية المطلوبة في مختلف المستويات الإدارية .

جودة المعلومة من ناحية المصدر: تتأثر جودة المعلومات من ناحية المصدر بثلاث مواصفات، تتمثل في سهولة الحصول على المعلومات ، الأمنية وتخفيف العمليات. وقد ركزت على كيفية تقديم هذه المعلومات وحمايتها مع ضرورة التأكيد على خاصية تخفيف العمليات التي تساعد في أداء المهام بالسرعة والجودة المطلوبة .

جودة المعلومة من ناحية المصدر: لقد عبر الباحثان عن البعد الشكلي بالتركيز على خاصية الوضوح والتي تعبر عن مدى خلو المعلومات من الغموض ، وخصيصة الإختصار مع الإشارة إلى ضرورة امتيازها بسهولة الفهم والتفسير حتى يمكن الاستفادة من الإستغلال الأقصى لها.

ب- نموذج نجم عبود نجم

1- yang.w lee , diane .m.strong , a méthodologie for information qualité assessment , www.elsevier.com, 11/03/2016 , p2 .

القرارات

لقد اختلف الباحثون حول طبيعة و عدد الخصائص التي يمكن اعتمادها كمؤشرات لجودة المعلومات حيث نجد أن نجم عبود نجم أراد تجسيد القاعدة نظريا وتجريبيا حيث قام بربط خصائص المعلومات بثلاثة أبعاد كما يلي: ¹

- **البعد المتعلق بالمضمون** : يوضح هذا البعد كافة الخصائص المتعلقة بمحتوى المعلومات والتي تتعلق عادة بأهم الخصائص المتعلقة بالدقة ، ذات الصلة ، الإكتمال ، الوعي والنطاق والأداء.

- **البعد الزمني** : يشير هذا البعد إلى الإطار الزمني الخاص بوقت توفر المعلومات وتاريخها ووقت الحاجة إليها وفترة تقديمها للمستخدمين ، حيث يتضمن خاصية التوقيت المناسب ، الأنسية والتكرار.

- **البعد المتعلق بالمضمون** : يوضح هذا البعد كافة الخصائص المتعلقة بمحتوى المعلومات والتي تتعلق عادة بأهم الخصائص المتعلقة بالدقة ، ذات الصلة ، الإكتمال ، الوعي والنطاق والأداء.

- **البعد الشكلي**: يشير هذا البعد إلى عدة مواصفات ذات الصلة بالشكل الذي تقدم به المعلومة ، حيث يشمل على خاصية الوضوح ، التفصيل ، الطليقة ، التقديم والوسائط المتعددة .

ج- نموذج تايلور :

لقد اعتبر الباحث (تايلور) من أهم الرواد الذين بحثوا كذلك في جوانب تفسير معايير الجودة للمعلومات والجدول رقم (02) يوضح هذا التفسير كما يلي: ²
الجدول رقم (02) : معايير جودة المعلومة حسب نموذج تايلور

الرقم	الخاصية	تحديد مفهومها
01	الوصول على المعلومات	تمثل سهولة وصول المستخدم إلى المعلومة المطلوبة
02	تنظيم المعلومات	هي تصنيف مفردات البيانات و ترميزها بشكل يسهل استخدامها
03	التفاعل	تمثل التحوار بين النظام و بين المستخدم
04	الوسائط المستخدمة	تعبر عن الأدوات و الوسائل المستخدمة في التفاعل مع النظام
05	التوجيه و الإرشاد	تعبر عن التوجيهات التي تسهل تفاعل المستخدم مع النظام
06	تقليص التشويش	تعبر عن تقليص نسبة التحريف و التشويه للمعلومات المتاحة
07	ضغط المعلومات	تعبر عن تكثيف المعلومات المخزونة
08	التحكم	تمثل الرقابة على المعلومات و التحكم بها
09	التناسق	تشير إلى توحيد جهود عمليات التحديث و التجديد للملفات التي تضم معلومات مشتركة
10	الدقة	تمثل تقليص الأخطاء
11	الشمولية	تمثل شمولية المعلومات لمختلف الأنشطة و الأقسام و الأفراد و المستلزمات

- ربحي مصطفى عليان ، "اقتصاد المعلومات" ، الطبعة الأولى ، (2010) ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، ص 115¹

- ربحي مصطفى عليان ، "مرجع نفسه" ، ص 41²

القرارات

12	الثقة	تشير إلى إمكانية الوثوق بالمعلومات و الإعتماد عليها في اتخاذ القرارات
13	الصحة	تعبر عن سلامة و صحة المعلومات
14	النوع	تمثل نوع المعلومات التي تلبي حاجة كل مستفيد
15	المرونة	تفسر بمدى التكيف مع متغيرات بيئة متخذ القرار
16	البساطة	تفسر بمدى تجنب التعقيد و مراعاة السهولة و البساطة في كل ما يتعلق بالنظام
17	الموقوتية	تمثل توفير المعلومات في الوقت المناسب
18	التكلفة	تشير إلى ضرورة مراعاة التكلفة المناسبة عند توفير المعلومات

المصدر: ربحي مصطفى عليان، "اقتصاد المعلومات"، الطبعة الأولى

دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، (2010)، ص 41

المبحث الثالث: اتخاذ القرارات في المؤسسة

ليس هناك أدنى شك بأن إدارة المؤسسات في وقتنا الحاضر أصبحت أكثر تعقيداً مما كان عليه الحال في أي وقت مضى، ويرجع السبب في ذلك لنمو حجم المؤسسة وصعوبة عملية اتخاذ القرارات والمعوقات والمؤثرات التي تحيط بعملية اتخاذ القرار والأشكال والترابط المتبادل مع المؤسسات الأخرى مع الاضطراب المتزايد في محيط المؤسسة السياسي و اجتماعي تلك الأسباب تجعل الأعمال الإدارية أكبر فأكثر تعقيداً لذلك فإن اتخاذ القرار كما يتفق عليها العديد من علماء الإدارة البارزين يعتبر جوهر العملية الإدارية والمحور الأساسي الفعال لدراسة الإدارة ونشاطاتها وتحليل السلوك الوظيفي داخل المؤسسات .

المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار وأهميته

انطلاقاً من المفهوم السلوكي الحديث لدراسة الإدارة، فقد اتبعت البحوث والدراسات منهج التركيز على عملية اتخاذ القرارات على اعتبار أن القرارات الإدارية التي تتخذ في المؤسسات هي الوسيلة المعبرة عن مدى نجاحها أو فشلها في استثمار الموارد المادية والبشرية واستغلال الوقت المتاح للوصول إلى الأهداف المرجوة .

أولاً: مفهوم اتخاذ القرار

تعني كلمة قرار الفصل أو الحكم في مسألة أو خلاف والاختيار بين البدائل المختلفة، ويتفق هذا المعنى مع طبيعة العديد من المواقف الإدارية، حيث يكون المدير دائماً في موقف يطلب إليه أن يختار بديلاً معيناً من بين عدد من البدائل المطروحة أمامه. ويشير فليت لهذه العملية على أنها: " أحد الأدوار الأساسية التي يمارسها المدير عند أداء مهامه".¹ في حين يرى هيربرت سيمون أن اتخاذ القرار هو للإدارة مرادف أي أن الإدارة صورتها ويقصد بذلك أن المدير ووظيفته الحقيقية هي إصدار

- حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة)، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان،¹ (2006)، ص 88.

القرارات

القرارات وأن ما يميز وظيفته عن غيرها من الوظائف هو عملية اتخاذ القرار أسلوب الإختيار الرشيد بين البدائل المتاحة لتحقيق هدف معين¹.

وعلى ضوء هذه التعاريف يمكن استنتاج أن اتخاذ القرار هو أسلوبا منطقيًا في الوصول إلى حل امثل وان لأي موقف أو مشكلة عامة حلولا بديلية يجب تحديدها وتحليلها ومقارنتها على هدى قواعد أو مقاييس محددة وبغض النظر عن مدى سهولة او صعوبة أي نموذج لعملية اتخاذ القرار فإن تعريفه يتركز على مبدأ عملية الإختيار الأنسب وليس امثل البدائل المتاحة أمام المقرر لإنجاز الهدف، أو حل المشكلة التي تنتظر الحل المناسب .

ثانيا : أهمية اتخاذ القرار

في ظل الثورة التكنولوجية الحديثة تضاعفت المسافات وأصبح عنصر الوقت من أهم عناصر اتخاذ القرار وللتعرف على أهمية القرارات في الإدارة يجب أن نسلم بأنها جزء هام من عمل متخذ القرار أو المدير وكما يقول سيمون : " أن المدير هو أصلا متخذ القرار وهو القادر على اتخاذ القرارات وهذا ما يميزه عن غيره من الأفراد في المنشأة"². وعملية اتخاذ القرار تعتبر محور العملية الإدارية لأنها ترتبط أساسا بكل ما يدخل ضمن مكونات العملية الإدارية نفسها، وأصبح مقدار النجاح الذي يمكن أن تحققه أية مؤسسة رهن بقدره وكفاءة الإدارة على ممارسة عملية اتخاذ القرارات بنجاح. ومن هنا ينبغي على متخذ القرار التركيز على أسس وأساليب بمثل ما يجب التركيز على أسس وإجراءات تنفيذ ما يصدره من قرارات .

وفهم أهمية القرارات تقتضي توضيح دور القرارات وارتباطها بالأهداف حيث يتمثل ذلك في أنها أساسا تتخذ من اجل الوصول للأهداف أو تذليل الصعوبات سواء داخل المؤسسة أو خارجها، حيث نجد أن القرارات الصائبة والصحيحة تساهم بقدر كبير في انجاز تلك الأهداف وربما يحتاج الأمر في بعض أوقات للدخول في إجراءات تصحيحية نتيجة حدوث مواقف معينة تؤثر على الخطة الموضوعية، ويلزم على إدارة

- احمد الخطيب - عادل سالم معاينة، الإدارة الحديثة (نظريات و استراتيجيات و نماذج حديثة)، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديثة للنشر¹

و التوزيع ، (2009)، ص 249-255.

طارق طه ، " مقدمة في نظم المعلومات الإدارية و الحاسبات الآلية " ، الطبعة الثالثة ، الإسكندرية ، منشأة المعارف ،²-علي الشراوي ، " العملية الإدارية - وظيفة المديرين " الإسكندرية ، الدار الجديدة للنشر ، (2000) ، ص 28.

(2002) ، ص 128-129

3- احمد محمد المصري ، الإدارة الحديثة (الاتصالات ، المعلومات ، القرارات)، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية ، ص

القرارات

وصاحبي سلطة بان يتخذوا القرار الملائم لتصحيح المسار تمكينا للمنشأة من تحقيق الأهداف¹.

كما تبرز أهمية القرارات من خلال علاقتها من جهة بمكونات العملية الإدارية في مجالات التخطيط التنظيم التوجيه والرقابة ، ومن جهة أخرى ارتباطها بأنشطة المؤسسة حيث نجد أن القرارات التي تتخذها المستويات المختلفة من إدارة العليا وإدارة وسطى وإدارة مباشرة ترتبط بنوع النشاط الذي توجد فيه الإدارة ، ومدى السلطة الممنوحة لها والمسؤولية الملقاة على عاتقها . كما نلاحظ أن القرارات تتفاوت بين درجات المخاطرة و الوقت اللازم لإتحادها ودرجة علاقتها بموارد المنشأة ونوعية النشاط وعلاقته بباقي الأنشطة³.

وعليه نجد أن أهمية اتخاذ القرار تكمن في البت بين أمرين متضادين مما يجعل القرار صعبا أو ربما به نوع من الخطورة ، فاتخاذ القرارات الإدارية من المهام الجوهرية والوظائف الأساسية للمدير ومقدار النجاح الذي تحققه أية مؤسسة إنما يتوقف في المقام الأول على قدرة وكفاءة القادة الإداريين وفهمهم للقرارات الإدارية وأساليب اتخاذها، وبما لديهم من مفاهيم تضمن رشد القرارات وفعاليتها وتدرك أهمية وضوحها ووقتها وتعمل على متابعة تنفيذها وتقييمها بما أنها محور العملية الإدارية⁴.

ثالثا : متخذ القرار وخصائصه

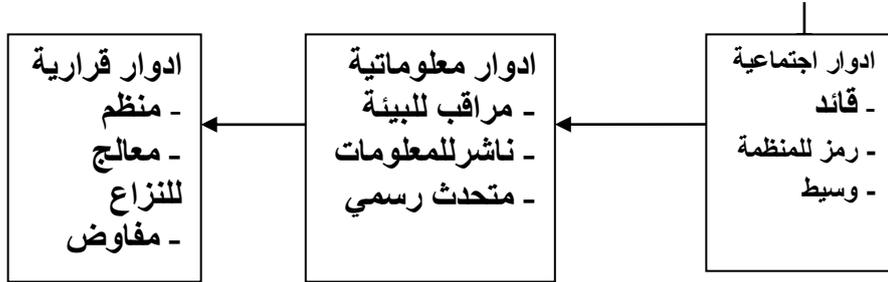
تعتبر عملية اتخاذ القرار تحدي أمام المسيرين للحفاظ على بقاء مؤسساتهم حيث يحقق كل منهم أهداف المؤسسة من خلال القيام بمختلف الأنشطة المتعلقة بترتيب ،تنظيم وقيادة ما يريدون تنفيذه من قبل الآخرين .

أ مفهوم متخذ القرار

يعرف متخذ القرار حسب فايول انطلاقا من الوظائف التي يقوم بها بأنه ذلك الفرد الذي يقوم بممارسة وظيفة التنظيم ، التخطيط ، التنسيق والرقابة على المستوى الأعلى والمتوسط والأدنى للإدارة . أما ميزنبرغ فقد وضع بدوره مفهوم آخر لمتخذ القرار يرتكز على الأدوار التي يقوم بتنفيذها² وذلك حسب ما يوضحه الشكل رقم (06) كالاتي :

الشكل رقم (06): ادوار المدير في المؤسسة

	السلطة الرسمية والقانون	
4 - احمد الخطيب	'مرجع نفسه" ، ص 249-250.	
2- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، " العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات "، الطبعة أولى، دار اثناء للنشر والتوزيع، عمان، (2008)، ص 23	2- Henry Mintzberg (1989), « Le management. Voyage au centre Edition d'organisation.p34.	



المصدر: Henry Mintzberg (1989), « Le management. Voyage au centre des organisations: Edition d'organisation.p34.

- أدوار اجتماعية : تتعلق بدوره الشخصي كمدبر داخل وخارج المؤسسة حيث تعكس الأنشطة والفعاليات التي تقع بين المدير وأفراد المؤسسة التابعين له. وتكمن علاقة المدير بالآخرين من خلال دور القائد الذي يعكس مسؤولية التوجيه وتنسيق الفعاليات الأنشطة الخاصة بالإتباع لضمان انسيابها نحو تحقيق الأهداف. أما رمزه للسلطة فيتجلى من خلال تمثيله المؤسسة في غالبية المناسبات وقدرته الفريدة على إبراز اهتمامات المؤسسة اتجاه المتعاملين من جهة والقيام بدور وسيط من خلال تقديم العون للأفراد الذين لهم تأثير واضح في تحقيق نجاح المؤسسة.¹

- أدوار معلوماتية : تنتج باعتباره مركز إرسال واستقبال المعلومات حيث تتكون من ثلاث محاور رئيسية تتمثل في أعمال البحث واستلام وعرض المعلومات بوضوح ، فهو فاحص للبيئة وجامع للمعلومات حتى يتمكن من اختبارها وإقرار استخدامها ، ثم يقوم بنشر المعلومات المتجمعة لديه وتحريرها لبعض مسؤوليها ثم إرسالها أو التصريح بها للمتعاملين خارج المؤسسة.²

- أدوار قرارية : تتولد من مفهوم السلطة التي تفرض عليه اتخاذ قرارا تحيث يقوم بتصميم وهندسة المشاريع الجديدة وتقديم الأفكار والآراء العملية الجديدة من ناحية، ومن ناحية أخرى التعامل مع المشكلات والحالات الناشئة في المؤسسة والتي تتطلب منه الحسم و القطع والإلمام بجميع أعمال التوزيع والنشر لموارد المؤسسة وبحسب احتياجات مختلف مستوياتها .

ب- خصائص متخذ القرار

إن مختلف الأدوار التي يقوم بها متخذ القرار تتجلى في مجموعة من التصرفات والفعاليات المنتظمة التي تؤثر في خواص العمل الإداري وترتبط ارتباطا وثيقا ببعضها البعض وبشكل متداخل . غير أن أهميتها تختلف من مدير لآخر وحسب المواقف التي تواجهه. حيث يتخذ قراراته من خلال سعيه

² - مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، " مرجع نفسه " ، ص 25

القرارات

للحصول على المعلومات واستخدامها في السياق المناسب لذا يجب تتوفر فيه مجموعة من الصفات و الخصائص من أهمها :

- **الخبرة :** هناك عدة خصائص او مواصفات ترتبط عادة بمتخذي القرار، فهم يميلون إلى أن يكونوا مستخدمين ومستفيدين جيدين ويتعلق ذلك عادة بسنوات الخبرة. حيث هناك اختلاف واضحاً بين متخذي القرار المتقدمين في السن وبين حديثي العهد خاصة فيما يخص الميل نحو البحث عن المزيد من المعلومات وفي كيفية التعامل معها. حيث أهم ما يميز متخذي القرار من الصنف الأول هو ميلهم نحو الإطالة والتأني في الوصول إلى القرار المناسب وأيضاً القدرة على تحديد المعلومات بشكل أكثر دقة، كذلك تمتعهم بمرونة أكبر في تغيير أفكارهم عند مواجهة معلومات جديدة مقارنة مع متخذي القرارات من الصنف الثاني .

إن المدير الجيد هو الذي يملك مستوى من المعرفة في جميع المجالات، ويتميز بالقدرة على استخدام الأساليب والتقنيات الإدارية بشكل سهل من استخدام النظام ومخرجاته. كما يجب أن تتوفر فيه خاصية فهم واستيعاب النظام والمصادر الأساسية للبيانات وطرق تجميعها وكيفية تحليلها لتوليد المعلومات.¹

المطلب الثاني : عملية اتخاذ القرار

إن مهمة متخذ القرار هي البحث عن الحل المعقول وليس الحل الرشيد، كما تتبناه النظريات التقليدية حيث أن قدرة العقل البشري على استيعاب وتحليل المشاكل الغير مبرمجة تعتبر ضعيفة أو محددة نسبياً إذا ما قورنت في الواقع بالأبعاد الفعلية لهذه المشاكل وما ينطوي عليها من تعقيدات حقيقية .

أولاً : مفهوم عملية اتخاذ القرار

ينبغي أن يراعى عند اتخاذ القرار المراحل المنهجية لمعالجة المشكلة وهي تعتمد على خطوات متسلسلة تسعى إلى تحقيق الأهداف والموضوعية عن طريق دراسة البدائل الممكنة، وفي عمليات التصميم والإختيار بين هذه البدائل طبقاً للنتائج المتوقعة وفي هذه الحالة تعتبر الخطوات المتخذة أساسية عند اتخاذ القرارات، وكل ما يستطيع واضع القرار أن يفعله هو اتخاذ القرارات معقولة وان لم تكن كاملة. ويشير مارش وسايمون في هذا المجال إلى أن متخذ القرار يتأثر بعوامل انسانية مرتبطة بسلوكه واتجاهاته و البدائل المقترحة، وأثار كل بديل ونتائجه.² وهذه المفاهيم الأساسية تؤكد

- محمد عبد الله آل فرج الطائي، "الموسوعة الكاملة في نظام المعلومات الإدارية الحاسوبية"، مرجع سبق ذكره، ص 393-394

- علي الشرقاوي، " العملية الإدارية - وظيفة المديرين"، " مرجع سبق ذكره "، ص 129 .²

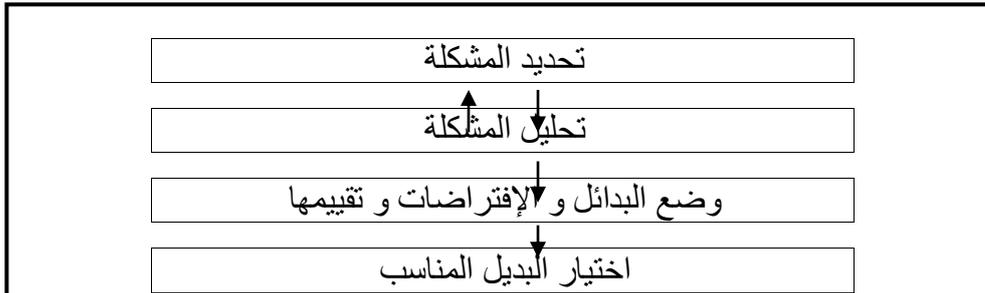
القرارات

بأن الكائن الإداري يستهدف المنطق في تصرفاته وقراراته رغم قدرته المحدودة في الحصول على جميع المعلومات .

ثانيا : مراحل عملية اتخاذ القرار

يبحث متخذ القرار عن بديل مقبول في حدود المعلومات التي يستطيع الحصول عليها، لذا فقراراته الإدارية قد تكون معقولة أو غير معقولة لا على اعتبارها رشيدة أو غير رشيدة. ¹ والشكل رقم (07) يوضح مراحل عملية اتخاذ القرار وعلاقتها ببعضها كما يلي :

الشكل (07): مراحل عملية اتخاذ القرار



المصدر: - احمد الخطيب - عادل سالم معاينة، الإدارة الحديثة (نظريات و استراتيجيات و نماذج حديثة الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديثة للنشر و التوزيع ، (2009)، ص 263.

أ- المرحلة الأولى : تحديد المشكلة

تعتبر عملية تحديد المشكلة أو الهدف أول خطوة في عملية اتخاذ القرار ويعني الهدف نتيجة أو نهاية محددة يراد الوصول إليها من وراء اتخاذ القرار. فهي الانحرافات عما هو محدد مسبقاً أو الفرق بين ما يحدث فعلاً وما يجب أن يكون . وكذلك يمكن أن تكون مجموعة من الصعوبات أو معدلات البحث التي تحدد ادوار الإدارة العليا في المؤسسة وبالتالي تمنع الوصول إلى هدف معين .

في ضوء ما سبق تعتبر المهمة الأولى هي العثور على المشكلة الحقيقية وتحديدها ويأتي ذلك عن طريق الإجتهد أو التقدير أو التمييز والمقارنة بين ما يجب أن يكون ، وما يحدث الآن فعلاً وهذا التحديد على جانب من الأهمية لأنه يحدد بدوره مدى فعالية الخطوات التي تليها لإيجاد حل مناسب للمشكلة ففي حالة عدم معرفة المشكلة الحقيقية فإن القرار الذي سيتخذ سيكون قراراً غير سليم لعدم ملائمته للمشكلة التي نحن بصددها. ² وحتى يصل الإداري إلى تعريف دقيق للمشكلة ، يجب أن يحدد موطن الداء أو كما قال دركزر "العنصر الحرج" وهو ذلك العنصر الذي لا بد من تغييره أو تعديله قيب أي شيء وقد

- احمد الخطيب ، عادل سالم معاينة ، " الإدارة الحديثة (نظريات و استراتيجيات و نماذج حديثة" ، مرجع سبق ذكره ، ص 269-268

- علي الشرقاوي ، "مرجع سبق ذكره " ، ص 136-137. ²

يحتاج إلى تحديد المشكلة على مستوى عدة أقسام مختلفة داخل المؤسسة وربما تمتد إلى خارجها .

و عليه فإن تحديد المشكلة يعتبر مرحلة صعبة للغاية لغياب الوسائل وأدوات التشخيص الص للمشكلة الإدارية، وفي هذا المجال فإن نظريات الإدارة قاصرة عن تزويد متخذي القرار أسلوباً علمياً حتى يحددوا جوانب المشكلة. لذا فإن تحديد المشكلة تعتمد على حكمة واجتهاد متخذي القرار في اكتشاف الانحرافات ولمواجهة هذه الصعوبات جميعاً ينصح متخذوا القرارات بجمع الحقائق والمعلومات الدقيقة المتعلقة بالمشكلة.¹

ب- المرحلة الثانية: تحليل المشكلة

لا يمكن التوصل إلى إيجاد حل للمشكلة دون التعرف عليها من خلال البحث والإستقصاء وجمع الحقائق والمعلومات. حيث يتم التعرف على المشكلة أولاً ثم الوقوف على البدائل الممكنة التي يمكن التوصل إليها ثانياً. وعلى الرغم من أهمية البيانات والمعلومات وأهمية تحليلها للوقوف على أعراض المشكلة وأسبابها فإن مستوى القرار يتوقف على مدى سلامة هذه البيانات حتى يمكن الوصول إلى حلول ملائمة للمشكلة.² ومنه نستنتج بأن عملية جمع الحقائق تعتبر من أهم الخطوات عملية اتخاذ القرار. كما أنها تختلف من حيث الكمية والنوعية والتفاصيل باختلاف المشكلة فكلما كانت المشكلة واضحة كلما كانت مهمة متخذ القرار سهلة ويسيرة.³

ج- المرحلة الثالثة: وضع البدائل

عندما تحدد المشكلة ويفرغ من دراستها وتجميع البيانات والمعلومات المتعلقة بها، وتحليل أبعادها، ومعرفة أسباب حدوثها، وفحص العلاقة بينها، ينتقل متخذ القرار إلى مرحلة وضع بدائل الحلول أو القرارات التي يمكن اتخاذها. ذلك إن التشخيص السليم يحدد المشكلة ويحصرها في نطاق واضح. أما تحليل المعلومات والبيانات فترشده إلى الأسباب التي أدت إليها وبالتالي فإن معرفة الأسباب تؤدي إلى معرفة بدائل الحلول الممكنة. ونعني بالبدائل الحلول أو الخطوط الأولية المقترحة لمضامين القرار المراد اتخاذه بقصد المقارنة والتحليل حتى يتم اختيار واحد من الحلول أو الخطط للقرار الواحد في ضوء التحليل المنطقي السليم للظروف والمعلومات المتجمعة و التوقعات المستقبلية.⁴

بعد تحديد البدائل يبدأ متخذ القرار بمقارنة هذه البدائل من حيث مزاياها وعيوبها ومساهمتها في تحقيق الهدف وحل المشكلة، وتعتبر مرحلة تقويم البدائل بطبيعتها عملية

- علي الشرقاوي، "مرجع نفسه"، ص 138. 1

- احمد محمد المصري، "الإدارة الحديثة (الإتصالات، المعلومات، القرارات)"، مرجع سبق ذكره، ص 273

2.

- احمد الخطيب، عادل سالم معاينة، مرجع سبق ذكره، ص 251-252

-محمد قاسم القريوني، "مبادئ الإدارة -النظريات و العمليات و الوظائف"، الطبعة الثالثة، عمان، دار وائل للنشر،

(2006)، ص 313. 4

القرارات

التنبؤ بالمستقبل، لأن المزايا والعيوب لا تظهر إلا في المستقبل . اما استعمال الأجهزة الإلكترونية فتعتبر من العوامل المساعدة التي تزيد من قدرة متخذ القرار لتقويم كل بديل بأكثر دقة ، كما يمكن الإشارة إلى ان هذه المرحلة تستلزم في الواقع تقييم اثر البدائل المختلفة على اوجه نشاط المؤسسة سواء في الأجل الطويل او القصير ، مع مراعاة ظروف عدم التأكد والمخاطرة ¹.

د- المرحلة الرابعة : اختيار الحل

بعد القيام بتحديد البدائل وتقويمها ، فإن متخذ القرار يـكـون في موقف يسمح له بمحاولة تحديد البدائل أو الحل الأنسب لحل المشكلة .اي تحديد البديل او الحل الذي يحقق الهدف ويحل المشكلة ، ويتناسب في نفس الوقت مع الظروف البيئية المحيطة . وللوصول إلى قرار معقول لحل المشكلة تتم عملية المقارنة بين البدائل المتاحة للحل، وذلك على ضوء الحقائق والمعلومات المحددة في الخطوة السابقة ، من حيث مزايا كل بديل و عيوبه وتكاليفه ونتائجه وكذلك بحسب ما يسفر عنه هذا الإستخدام وهنا تبدأ عملية التركيز لإختيار انسب البدائل ².

هـ- المرحلة الخامسة : تنفيذ القرار ومتابعته

لا تنتهي عملية اتخاذ القرارات باختيار البديل الأمثل ، بل تمتد إلى تهيئة المناخ الملائم لتطبيقه واختيار التوقيت المناسب لقرارات التنفيذ والتنسيق فيما بينها كما ينبغي ايضا متابعة تنفيذ القرارات من خلال المقارنة المستمرة بين الأنماط المستهدفة من القرارات والأداء الفعلي ³.

المطلب الثالث : دور جودة المعلومة في اتخاذ القرارات

تعتمد عملية اتخاذ القرارات السليمة في المؤسسة على المعلومات المتوافرة لمتخذ القرار ، وفي ظل الثورة المعلوماتية الملحوظة ليست كل المعلومات المتوافرة مفيدة ونافعـة . فالمعلومات تلعب دورا حيويا وهاما في حياة المؤسسات فهي تمثل موردا ومصدرا حيويا لها ، ان كان في صياغة رسالتها واهدافها ووضع استراتيجياتها وتنفيذها وبناء هيكلها التنظيمي مما يساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة في مجالات التخطيط والتوجيه والقيادة . ويتحقق ذلك عندما تصل المعلومات بطريقة صحيحة وخالية من أي اخطاء في الوقت المناسب ، مع تميزها بالوضوح والصياغة السليمة التي تساعد على فهم الحقائق والإلمام بجميع التفاصيل الضرورية . وعليه يمكن دراسة دور جودة المعلومة في اتخاذ القرارات وفق المنهجية التالية :

أولاً: حسب الأسس النظرية

لقد تراكت قاعدة معرفية واسعة وراسخة من النظريات والمبادئ والمفاهيم الإدارية والتنظيمية نتيجة الأبحاث والدراسات والخبرات والتجارب المكثفة في حقل الإدارة عبر العقود العشرة الماضية ومع انه من الصعب التوصل

- علي الشرقاوي ، "مرجع سبق ذكره " ، ص 140 . ¹

- احمد محمد المصري ، مرجع سبق ذكره ، ص 273-274 . ²

- احمد الخطيب ، عادل سالم معاينة ، مرجع سبق ذكره ، ص 253-255 . ³

إلى تصنيف جامع لتلك النظريات والمبادئ فإن غالبية الكتاب والمفكرين يميلون إلى تصنيف المدراس إلى مداخل مختلفة بناء على محور اهتمامهم من بينها :¹

أ- النظرية الكلاسيكية

ظهرت هذه النظرية منذ القدم حيث يرى متبنيوها أن المديرين عقلانيون ، ويعود ذلك لإمتلاكهم معلومات تامة حول المشاكل التي يريدون حلها ، والأهداف التي يرجون تحقيقها .² مما يعني ان لديهم القدرة على اختيار افضل بديل بناء على معرفة كاملة بكل البدائل وثقة كبيرة في النتائج. ويشاطرهم (ماكس فيبر) الرأي في ذلك بأسلوبه "البيروقراطية النموجية " حيث يرى من خلال نتائج اسلوبه ان صور العقلانية تسود القدر الأكبر من نظرية اتخاذ القرار وان العقلانية تقاس بلغة المعلومات، بمعنى من يملك المعلومات فهو عقلائي ومن لا يملكها فهو غير عقلائي كما قام بربطها من جهة أخرى بالهدف فرأى ان متخذ القرار العقلاني له هدف واضح بينما لا هدف لغير متخذ القرار العقلاني .

و نجد أن حسب هذا الأسلوب تتخذ القرارات بناء على اجراءات وقواعد محددة سبقت تجربتها واثبتت نجاعتها وانتقاء الوسائل المستخدمة على اساس افضل المعلومات المتاحة، وبالتالي فإن اصحاب هذه النظرية يقيسون فعالية القرار بمدى عقلانية متخذه ، ويكون ذلك إذا كان مطلعاً على كافة المعلومات المتاحة وهذا الأمر لا يكون متاحاً دائماً.³

ب- النظرية السلوكية

جاءت المدرسة السلوكية كرد فعل على قصور المدرسة الكلاسيكية في تناولها العنصر الإنساني في المؤسسات وعدم الإهتمام به ، وكذلك وجد المدراء الذين طبقوا مبادئ وافكار المدرسة الكلاسيكية ان تلك المبادئ والمفاهيم عجزت عن تحقيق الكفاءة العالية والإنسجام في بيئة العمل . واستمرت تواجه المدراء العديد من المشكلات في العمل لأن العاملين لم يتصرفوا في كثير من الأحيان كما كان متوقعا ومطلوبا وهكذا يزداد الإهتمام في كيفية مساعدة المدراء ليصبحوا اكثر كفاءة .⁴

ويعتبر (هربوت سايمون) من الرواد الذين كان لهم الأثر الأكبر في حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات فقد أتى بمفهوم " الربح المرضي " أو " العقلانية المحدد" والذي توصل من خلالها إلى أن متخذي القرارات لا يعملون في ظل المعرفة التامة وانهم يعملون

- محمد قاسم القريوني ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 316

-علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، " نظم دعم القرارات " ، دار وائل للنشر ، عمان، (2005)، ص 422

-سونيا محمد البكري ، ابراهيم سلطان ، "نظم المعلومات الإدارية " ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 120 .³

حسين حريم، " مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة)"، "مرجع سبق ذكره"، ص

القرارات

في ظل حالة معينة هي اللاتأكد . حيث تعتمد هذه النظرية على الإجراءات الرمزية وبعض التقاليد السائدة في المؤسسة والتي تعطي قيمة واهمية للقرار او مؤشرا لعدم اهميته ، كما تساهم في تقبل المؤسسة للتغيرات الإستراتيجية الجديدة ، ثم ايجاد الفرصة المناسبة لإعلان القرار على ان يتم على مراحل للحصول على المساندة له .¹

ثانيا : حسب طبيعة القرار

تختلف القرارات الإدارية من حيث طبيعتها باختلاف المستويات الإدارية حيث جميعها تحتاج إلى معلومات مختلفة حيث كلما انتقلنا بين هذه المستويات باتجاه اعلى كلما اصبحت هناك حاجة لها اكثر. وعليه فالمستويات الإدارية تختلف من ناحية طبيعة القرارات المتخذة ومن حيث البعد الزمني للمعلومات وكيفية تقديمها .

أ-المستوى الإستراتيجي

يحتاج هذا المستوى إلى قرارات غير تقليدية ، تتصل بمشكلات استراتيجية وذات ابعاد متعددة تحتاج إلى معلومات لتحديد اهداف متوسطة وطويلة المدى وعلى جانب كبير من العمق والتعقيد ، وهذه النوعية من القرارات تتطلب البحث المتعمق والدراسة المتأنية والمستفيضة والمتخصصة التي تتناول جميع الفروض والاحتمالات وتناقشها .² ويتم اتخاذ هذا النوع من القرارات على مستوى الإدارة العليا وهذا يضيف عليها درجة عالية من المركزية . ويتميز هذا النوع بكونه يستخدم للتنبؤ بالمستقبل ويقوم بوضع السياسات وطرق تحديد درجة التداخل بين المستويات الأخرى للنظام وعلاقته بالمحيط الخارجي كما يعمل في ظل حالة مستمرة من الغموض وبنعدام المعطيات لذا تتطلب الأولوية في التنفيذ ودرجة عالية من الإلتزام .

ب-المستوى التكتيكي

وتصف قرارات هذا المستوى بأنها متكررة وان كانت في مستوى اعلى من القرارات التنفيذية واكثر فنية وتفصيلا ، ويوكل امر مواجهتها إلى الرؤساء الفنيين والمتخصصين . ويتم اتخاذ هذه القرارات على مستوى الإدارة الوسطى حيث تتطابق مع جزء من القرارات المبرمجة وجزء من القرارات العامة ، فيما يعود الجزء المتبقي منها للقرارات التشغيلية ، كما تهتم بفعالية وكفاءة الإستخدام والرقابة على الوحدات الإدارية وادائها في اطار سياسات واهداف القرارات الإستراتيجية .³

ج-المستوى التشغيلي

تتصف نوعية قراراته بالتكرار والروتينية وتتضمن تنفيذ للقرارات الصادرة عن الإدارة العليا والوسطى وذلك بإصدار قرارات تفصيلية ، وهذا ما

كامل بربر، "الإتجاهات الحديثة في الإدارة وتحديات المديرين"، الطبعة 2، دار المنهل اللبناني، بيروت ، ص 130.¹
-ليث عبد الله القهوي، زياد كامل اللالا، بلال محمود الوادي، جودة المعلومات و الذكاء استراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة ، الطبعة الأولى²

- حسين حريم ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 260³

القرارات

يجعلها تتميز بدرجة عالية من اللامركزية. وتلعب القرارات الروتينية دورا مهما في نجاح المؤسسة. ومن الواضح ان هناك نسبة كبيرة جدا من القرارات الروتينية المتخذة في المؤسسة يقدرها الخبراء بنسبة 90 بالمائة. كما نجد ان معظم هذه القرارات الروتينية تتخذ في المستويات الدنيا، حيث ان المشرف في خط الإشراف الأول تكون جميع قراراته روتينية، بينما رئيس مجلس الإدارة يتخذ قرارات روتينية بشكل محدود للغاية، وفي نفس الوقت يتخذ قرارات رئيسية بصورة كبيرة جدا. والجدول رقم (03) يلخص خصائص ونوعية المعلومات التي يحتاجها كل مستوى من مستويات اتخاذ القرار على النحو التالي:

الجدول رقم (03) : خصائص المعلومات المطلوبة حسب المستويات الإدارية

مستويات اتخاذ القرار			خاصية المعلومة
المستوى الإستراتيجي	المستوى التكتيكي	المستوى التشغيلي	
عالي	متوسط	متدني جدا	درجة تلخيص المعلومات
متوسطة	عالية	عالية جدا	الحاجة إلى المعلومات في الوقت المناسب
متوسط	عالي	عالي جدا	استعمال المعلومات الحديثة
عالي	متوسط	متدني	الإعتماد على دقة المعلومات
عالية	متوسطة	متدنية	الحاجة إلى شكل و تمثيل المعلومة
عالي جدا	متوسط	متدنية	الحصول على المعلومات

المصدر: محمد الصيرفي، " تكنولوجيا المعلومات " ، الطبعة الأولى

دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، (2009) ، ص 322

ان تحديد اختلاف مواصفات المعلومات الضرورية يختلف تبعاً للمستويات الإدارية الثلاث وتزداد أهميته كلما اتجهنا صعوداً نظراً لصعوبة تحديد المشاكل وعناصرها ، وفي مقدمة هذه المواصفات مصادر هذه المعلومات والفترة الزمنية التي تغطيها مع الحصول على كمية مناسبة من المعلومات التي تسهل عملية تحديد واقتناص الفرص والتهديدات لتحقيق اهداف المؤسسة .

ويتضح مما سبق ان هناك تكامل بين المستويات الثلاث المختلفة معاً لتكوين هدف المؤسسة اذ ان القرار المتخذ على المستوى الإستراتيجي يكون له تأثير او رد فعل على المستويات الأخرى (التكتيكي والتشغيلي) ولهذا يخصص المسير وقت عمل كبير في المستويات الدنيا باعتبارها تحوي على عمليات يومية و مستمرة فهو بذلك غير مجبر على بدل مجهود اكبر في الحصول على المعلومات والبيانات من مصادر خارجية

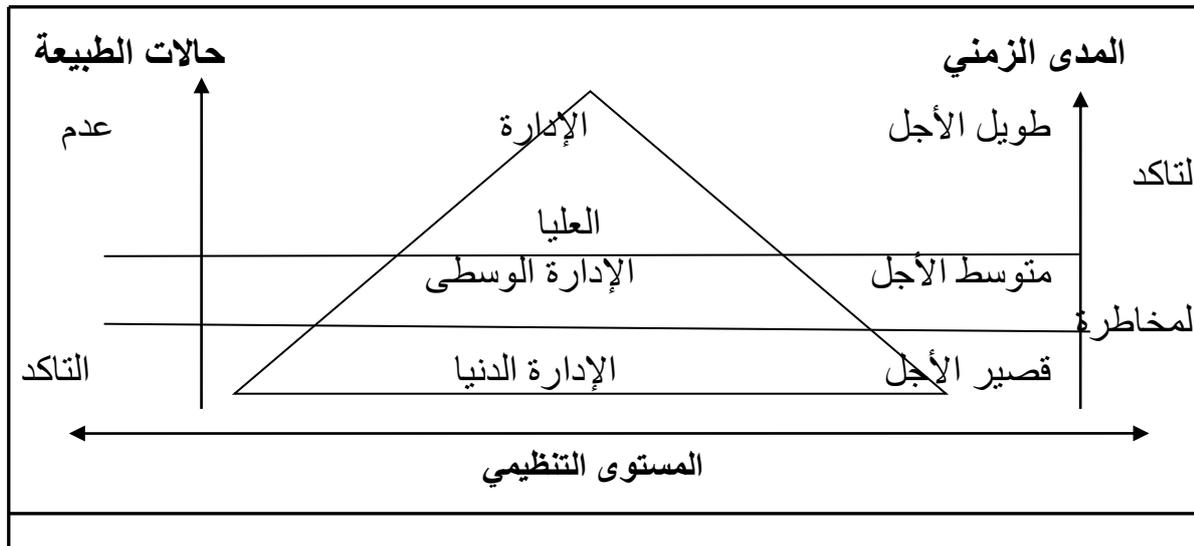
القرارات

وانما يكتفي بالمعلومات الداخلية فقط.¹

ثالثا : حسب الظروف

تتفاوت الظروف التي تحيط بعملية اتخاذ القرارات من حيث درجة التأكد، حيث تؤثر البيئة التي يتخذ فيها القرار عليه، وهذا لوجود عدد كبير من المتغيرات التي تؤثر في نوع القرار ويتم هذا التقسيم حسب درجة التأكد ويترواح هذا القياس ما بين التأكد الكامل وعدم التأكد الكامل مروراً بظروف المخاطرة والشكل رقم (08) يبين هذا التفسير :

الشكل (08) : القرارات و المستوى التنظيمي



المصدر: محمد نور برهان، "انظمة المعلومات الإدارية"، (2010)، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، ص 31

أ- القرارات في حالة التأكد

يقصد بحالة التأكد الكامل ان يكون متخذ القرار على علم تام بكل المعلومات الملائمة واللازمة لإتخاذ القرار ويفترض في هذه الحالة ان متخذ القرار يستطيع ان يحدد كل البدائل الممكنة والمتطلبات اللازمة لتنفيذها كما يعرف على وجه اليقين نتيجة كل بديل. وتتميز عملية اتخاذ القرار في هذه الحالة بالسهولة، كما ان البيئة الخارجية لا تؤثر على نتائج القرار. وهنا يتخذ القرار مع وجود استقرار وعدم الغموض والتباس. وبالتالي تكون النتائج مضمونة ومؤكدة كذلك.² ومتخذ القرار يفترض ان

-شافية جاب الله، " مبررات و شروط وضع نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، غير منشورة، 1998، ص 50¹

- علمي لزه، " اهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية²

و علوم التسيير، جامعة الجزائر، (2006)، ص 133.

لا تكون لديه القدرة في التحكم او مراقبة الظروف ولكن لديه السلطة والقوة في زيادة او انقاص عدد البدائل.¹

ب-القرارات تحت ظروف المخاطرة

إن القرارات المتخذة في ظل ظروف المخاطرة يكون احتمال حدوث كل حالة معروفا او يمكن تقديره وبذلك يستطيع متخذ القرار تحديد درجة المخاطرة في قراره بدلالة التوزيعات الاحتمالية، ويقدر الظروف والمتغيرات المحتملة الحدوث في المستقبل. والصفة الأساسية لهذه الحالة انه لنتائج كل بديل تتوفر معلومات قليلة مما يعني ان هناك مخاطرة، حيث كلما ازدادت كمية وجود المعلومات الخاصة بنتائج كل بديل كلما كانت الحالة أقرب إلى التاكيد وانخفضت درجة المخاطرة، والعكس في حالة كمية ودقة المعلومات منخفضة.²

ج-القرارات في حالة عدم التاكيد

يقصد بحالة عدم التاكيد تلك الحالة التي يوجد فيها اكثر من بديل دون ان يعرف متخذ القرار احتمال حدوث كل منه لعدم وجود اية معلومات سابقة واتخاذ القرار في ظل ظروف عدم التاكيد يعتبر اكثر صعوبة من اتخاذ القرار في ظل ظروف التاكيد التام او المخاطرة، حيث تتخذ القرارات في ظل الظروف غير المؤكدة على اساس من الغموض الكامل، حيث لا تتوفر معلومات كافية وصحيحة وبالتالي فإن النتائج المتوقعة الحصول عليها من هذا النوع من القرارات تكون غير مؤكدة، بل ولا يمكن صياغتها على شكل توزيع احتمالي ولذا ينبغي على الإدارة تحاشي اتخاذ القرارات في ظل هذه الظروف لصعوبتها.³ وقد لا يمكن تحاشي هذا الموقف لذا فإنه ينبغي البحث عن معلومات مناسبة تسمح بالانتقال من حالة عدم التاكيد هذه إلى حالة المخاطرة حتى يتخذ القرار المناسب، ثم الحصول على المزيد من المعلومات وعلى النحو الصحيح للانتقال إلى حالة التاكيد مع اعتماد متخذ القرار على تحكيم حدسه وتجربته ليحاول الوصول إلى نقطة الرضا والقناعة لتحقيق اهدافه.⁴

خلاصة الفصل

مما سبق يتضح ان المؤسسة تحتاج إلى انواع مختلفة من النظم تتناسب مع كل مستوى تنظيمي، هذه النظم التي تقوم بدورها وتخدم كل مجال وظيفي بداخلها، اهتمت اساسا بالبيانات وامكانية توفير المعلومات ونقلها عبر مختلف تلك المجالات، فقد اصبحت المعلومات جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة وموردا اساسيا تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية، وهي الأساس الذي تقوم عليه مختلف

-محمد عبد الفتاح ياغي، "اتخاذ القرارات التنظيمية"، الطبعة الأولى، (2010)، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، ص 21¹

- احمد الخطيب-عادل سالم معاينة، "مرجع سبق ذكره" ص 264.²

- حسين حريم، "مرجع سبق ذكره"، ص 89.³

--محمد عبد الفتاح ياغي، "مرجع نفسه"، ص 224.

القرارات

الأنشطة الإدارية . وللحصول عليها لا بد من استخدام أنظمة المعلومات التي تقوم على انتاجها وتوزيعها للمستفيدين .

فالقرار يتخذ من طرف الأفراد الذين يشغلون مواقع مختلفة داخل المؤسسة التي تتقبل تأثير نظم المعلومات عليها وتستفيد من المزايا الإستراتيجية التكنولوجية ، وهنا يكمن التحدي الحقيقي فكفاءة نظم المعلومات تتوقف على الطريقة التي يتم بها توفير وتنظيم المعلومات اللازمة للإدارة ضمن متطلبات وخصائص محددة وبالصيغة المناسبة للوصول وبكل فعالية لعملية اتخاذ القرار في المستويات الإدارية المختلفة فنجاح عملية اتخاذ القرار يتوقف على انسجام وتناسق المستويات التنظيمية الثلاث ، خاصة من ناحية تسرب المعلومات وإيصالها في الوقت المناسب لحل المشاكل التي تصادفها المؤسسة او التي يواجهها متخذوا القرارات .

كما تتوقف كفاءة القرارات على طريقة استخدام هذه المعلومات كون ذلك يتطلب قدرات ومهارات مميزة في دراسة وتفسير، تحليل وتقييم المعطيات لتحديد درجة ارتباطها بالمواقف . كما تتوقف ايضا على معرفة ماهية المعلومات التي يحتاجون اليها وكيف يحصلون عليها ، مع ضرورة تنظيمها حتى تصل المؤسسة إلى الأداء المتميز في اتخاذ القرارات .

تمهيد

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الجانب النظري ، والذي تم التعرض من خلاله بكل ما يتعلق بالمعلومة من ناحية اهميتها في انجاز مختلف الأنشطة وتحقيق التكامل بين الوظائف في المؤسسة كذلك ارتباطها بمواصفات محددة تحقق لها الجودة وتساهم في اتخاذ القرارات ومن تم تحسين الأداء وتحقيق الأهداف .

وسعيًا للتوسع أكثر في هذا الموضوع نظرًا لأهميته البالغة في اتخاذ القرارات ومن تحسين الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة فقد حاولنا تمثيل الواقع بدعم هذا الموضوع بدراسة تطبيقية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة . وقد تناول هذا الفصل في جزئه الأول على نبذة تاريخية مختصرة عن الجامعة وتطور هيكلها التنظيمي عبر السنوات الأخيرة ، اما الجزء الثاني فقد تعرض للوصف المنهجي للدراسة والذي رصد حدود وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة ، وأخيرًا خصص الجزء الثالث لعرض وتحليل نتائج الدراسة ومن تم اختبار فرضيات الدراسة .

المبحث الأول : نبذة تاريخية عن جامعة 8 ماي 1945 بقالة

لقد نشأت مؤسسات التعليم الجامعي في المجتمعات المعاصرة للإهتمام بجعل عملية التعليم عملية إنتاجية وذلك عن طريق تحقيق الأهداف المرسومة والمحددة في ضوء المدخلات المتاحة . ومن أهم هذه المدخلات الجهاز الإداري لهذه المؤسسات، حيث لا بد من وجود نظام إداري فعال يسعى للتنسيق بين الجهود البشرية واستغلال الإمكانيات المتاحة ومن تم تحقيق أهدافها بالجودة المطلوبة .

المطلب الأول : نشأة و تطور الجامعة

تمثل الجامعة قمة نظام التعليم العالي، حيث تكمن أهمية هذا الجزء من التعليم في تشكيل أفراد المجتمع للقيام بالوظائف المهنية العالية التي يتطلبها المجتمع، حيث تسهم في تطوره وتنميته من خلال تأثيرها الفكري والعلمي على اتجاهات العمل والإنتاج. وتتشابه الجامعات في أهدافها حيث تبرز خصوصية كل جامعة من خلال البيئة المحيطة بها كمؤسسة اجتماعية المطلوب منها خدمة المجتمع وتلبية احتياجاته .

أولا : التعريف بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة

ترجع هذه التسمية إلى مجازر 8 ماي 1945 التي شهدتها العديد من ولايات الجزائر لاسيما قالمسة سطيف وخراطة ، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال الذاتي تقع الجامعة في الجنوب الشرقي لولاية قالمسة وتجاورها منشآت عدة منها مدرسة ضباط الصف للمعتمدية ومجمع الإدارات العمومية وكذا احياء سكنية .وتقدر مساحتها بأكثر من 50 هكتار. وقد استفادت الجامعة من خلال رصد الدولة اغلفة مالية لإستكمال منشآتها الحيوية ، حيث تشتمل الجامعة على اربع مجتمعات وهي :
-المجمع القديم ومجمع سويداني بوجمعة
-مجمع هيليبوليس والمجمع الجديد اين تتواجد رئاسة الجامعة حاليا

وقد استحدثت الجامعة بداية سنة 2010 م اربعة كليات ضمن التقسيم الجديد نذكرها كمايلي :

- كلية العلوم و التكنولوجيا
- كلية علوم الطبيعة و الحياة و علوم الأرض والكون
- كلية الرياضيات و الإعلام الآلي و علوم المادة
- كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير
- كلية الحقوق و العلوم السياسية
- كلية الآداب و اللغات و كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية .¹

ثانيا : نشأة و تطور الجامعة

انشأت الجامعة بداية من خلال معاهد وطنية للتعليم العالي بقالمسة المنشأة بمقتضى المرسوم التنفيذي 172/86 الصادر في 05 اوت 1986 حيث فتحت ابوابها في سبتمبر 1986 في الجذع المشترك تكنولوجيا بـ 123 طالبا يؤطرهم 14 استاذ منهم 12 استاذ اجنبيا .

وقد تركز التنظيم البيداغوجي في الموسمين الجامعيين 87/86 و 88/87 على معهدين هما : معهد الهندسة الميكانيكية ومعهد الكيمياء الصناعية . وفي الموسم الموالي 1990/1989 تم فتح معهد جديد متمثل

1-منيجل بسمه، غربي سهام، "اثر الرقابة على ترشيد ادارة المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير" جامعة قالمسة، (2014)، ص 74

في معهد الهندسة المدنية. وفي موسم 1990/1991 تم فتح معهدين : معهد الإلكترونيك ومعهد المحاسبة و الضرائب. اما الموسم الجامعي 1992/1993 فقد تم فتح فرع مهندس في الإلكترونيك ومهندس في الإلكترونيات تقني . وقد تحولت هذه المعاهد الوطنية فيما بعد إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 99/92 المؤرخ في 1992/07/07 و الذي استقبل في ذلك الموسم 6784 طالبا يؤطروهم 174 استاذ وقد عرفت سنة 2001 ترقية المركز الجامعي لقائمة إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي 273/01 المؤرخ في 2001/09/18 م والمتضمن انشاء جامعة قالمة .

بعدها شهدت جامعة قالمة بعد ذلك تطورا وتجددا ملحوظا من خلال ارتفاع نسبة الطلبة الدارسين بها وكذا زيادة عدد المقاعد البيداغوجية بالإضافة إلى فتح العديد من الأقسام والتخصصات الجديدة لا سيما بعدما اصبحت تحوز على سبع كليات بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10-16 المؤرخ في 2010/01/12 م .

وقد تبنت الجامعة سياسة الإصلاح الجامعي عبر اعتمادها على التدريس وفق النظام الجديد "ليسانس -ماستر-دكتوراة" بداية من الموسم الجامعي 2005-2006 و الذي اضى على الجامعة نقلة نوعية في مجال التعليم العالي ل.م.د. وكان الموسم الجامعي 2009-2010 الموسم الذي طبقت خلاله جامعة قالمة هذا النظام بصورة كلية حيث صار موجودا بجميع الشعب و التخصصات، كما بلغ العدد الإجمالي للطلبة في ذات العام 16000 طالب¹ .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للجامعة

إن مهام وأهداف الجامعات تتشابه عبر كامل التراب الوطني، حيث تركز مهامها حول محاور رئيسية تخص التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع. كما تحاول الجامعة القيام بدورها من خلال إعداد الكفاءات المهنية والكوادر القيادية المتخصصة وتنمية الشخصية المتكاملة للطلاب والعمل على الارتقاء بمجال البحث العلمي وعمل البحوث التي تسهم في حل مشكلات المجتمع .

أولا : الهيكل التنظيمي لجامعة قالمة

1- منيجل بسمة، غربي سهام، "مرجع سبق ذكره"، ص 75

تتكون جامعة قالمة من هيئات الجامعة وسبعة كليات بأقسامها، وتتضمن مصالح ادارية وتقنية مشتركة وحسب الشكل رقم (09) المتعلق بالهيكل التنظيمي للجامعة يمكن تفصيل مختلف مكوناته كما يلي :

أ- مجلس الإدارة

هو هيئة جامعية تدوم عهدها 03 سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة بإستثناء ممثلي الطلبة فعهدتهم سنة واحدة قابلة للتجديد ويتشكل المجلس من :

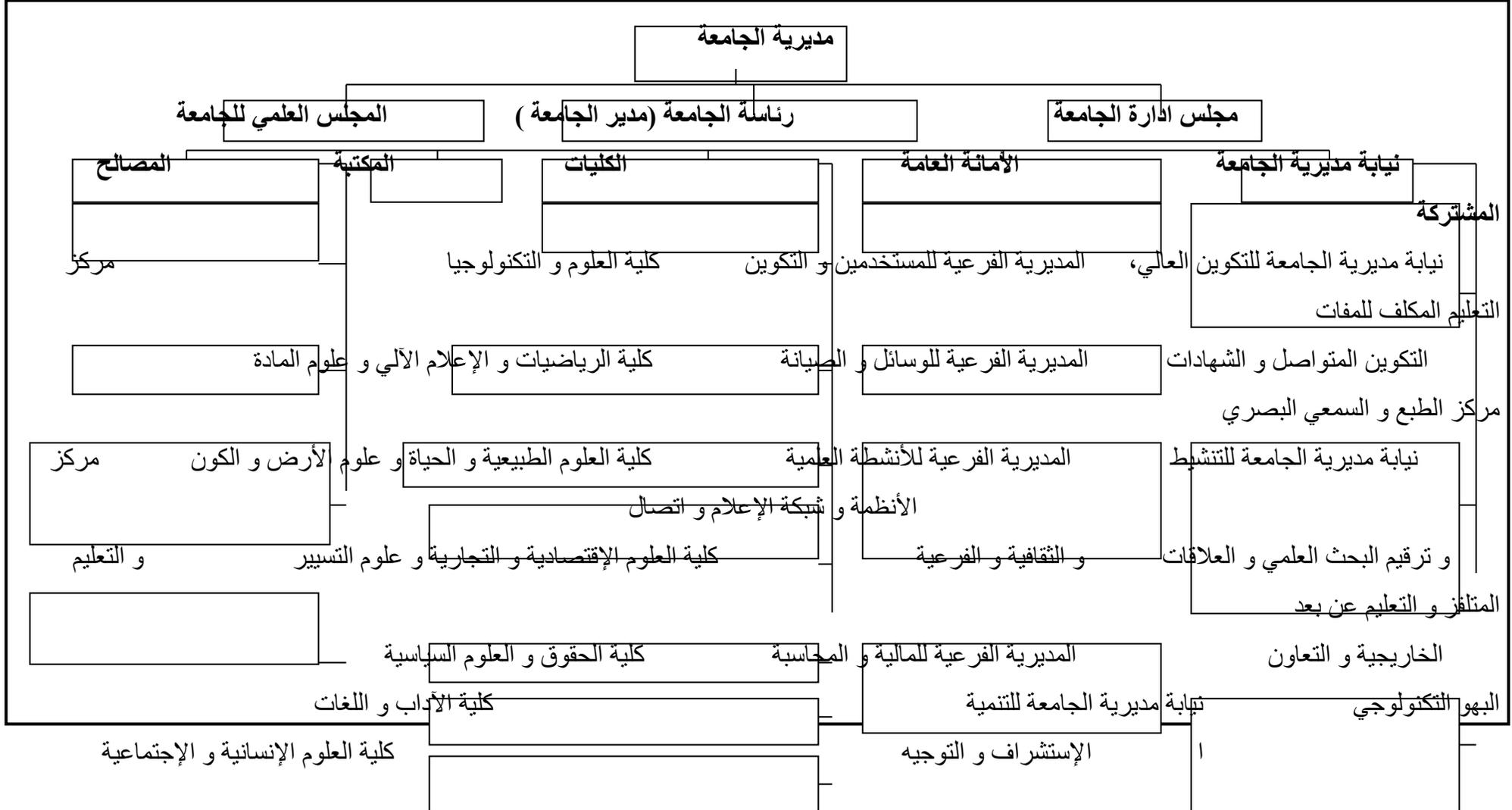
- الوزير المكلف بالتعليم العالي او ممثله رئيسا
- ممثل عن الوزير المكلف بالمالية
- ممثل عن الوزير المكلف بالتربية الوطنية
- ممثل عن الوزير المكلف بالتكوين المهني
- ممثل عن الوزير المكلف بالعمل
- ممثل عن السلطة المكلفة بالبحث العلمي
- ممثل عن السلطة المكلفة بالوظيفة العامة ، ممثل عن الوالي
- ممثل عن الأساتذة في كل كلية و قسم ينتخب من ضمن الأساتذة الأعلى رتبة
- ممثلين منتخبين عن الموظفين الإداريين و عن الطلبة

ويناقش مجلس الإدارة عدة محاور تتلخص في مخططات تنمية الجامعة على المدى القصير والمتوسط والطويل واقتراحات برمجة اعمال التكوين والبحث ومختلف الاقتراحات الخاصة ببرامج التبادل والتعاون العلمي الوطني والدولي ، الحصيلة السنوية للتكوين ودراسة جميع مشاريع الميزانية .

كما يدرس مجلس الإدارة ويقترح كل تدبير من شأنه تحسين سير الجامعة وتسهيّل تحقيق اهدافها حيث يجتمع مجلس الإدارة في دورة عادية مرتين في السنة بطلب من رئيسه كما يمكن ان يجتمع في دورات غير عادية بطلب من رئيسه او من رئيس الجامعة او بطلب من ثلثي اعضائه¹.

¹ - منيجل بسمة، غربي سهام، "مرجع سبق ذكره"، ص 77-78

الشكل رقم () : الهيكل التنظيمي لجامعة 08 ماي 1945 -قائمة-



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على المعلومات المتحصل عليها من الأمانة العامة لجامعة قائمة لسنة 2016 م

ب-المجلس العلمي للجامعة

يبيدي المجلس العلمي للجامعة ارائه وتوصياته على الخصوص فيما يخص المخططات السنوية والمتعددة لسنوات التكوين والبحث للجامعة ومشاريع انشاء او تعديل الكليات والأقسام ومخابر البحث كما يعمل على اعداد برامج التبادل والتعاون العلمي الوطني والدولي وحصائل البحث والتكوين . وقد يساهم المجلس في اعداد برامج التظاهرات العلمية للجامعة،ومشاريع اقتناء الوثائق العلمية والتقنية.كما يبدي رايه في كل المسائل الأخرى ذات الطابع البيداغوجي والعلمي التي يعرضها عليه رئيسه .ويجتمع

المجلس العلمي مرتين في السنة في الدورة العادية و يمكن ان يجتمع في دورات غير عادية اما بناء على استدعاء من الوزير المكلف بالتعليم العالي و اما من رئيس المجلس او بطلب من 3/2 من اعضائه. ويتشكل المجلس العلمي من :

- رئيس الجامعة
- نواب رئيس الجامعة
- عمداء الكليات
- رؤساء المجالس العلمية للكليات
- مسؤول المكتبة المركزية
- ممثلين اثنين عن الأساتذة في كل كلية و معهد ينتخبان من ضمن الساتذة الأعلى رتبة
- شخصيتان خارجيتان يكونان استاذين تابعين لجامعات اخرى

ج-رئاسة الجامعة

إن المسؤول عن السير العام هو رئيس الجامعة حيث يمتلك جميع صلاحيات هيئاتها، وهذه الصفة تخول له تمثيل الجامعة امام القضاء وفي جميع اجواء اعمال الحياة المدنية فهو يمثل السلطة السلمية على جميع المستخدمين ، ويسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المعمول بهما في مجال التعليم العالي والبحث العلمي. وباعتباره الأمر بالصرف لميزانية الجامعة فهو يتخذ كل تدبير يراه مناسباً من شأنه ان يحسن نشاطات التكوين والبحث مع مراعاة صلاحيات هيئاتها الأخرى. كما يسعى للحفاظ على الأمن والإنضباط داخل الجامعة ويمنح الشهادات بتفويض من الوزير المكلف بالتعليم العالي. وتضم رئاسة الجامعة الأقسام التالية:

نيابات رئاسة الجامعة : تتكون رئاسة جامعة 08 ماي 1945 بقائمة من نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي والتكوين المتواصل و الشهادات ، نيابة مديرية الجامعة للتنشيط وترقية البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون ونيابة مديرية الجامعة للتنمية والإستشراف و التوجيه ¹.

-الأمانة العامة : تتكفل الأمانة العامة بالقيام بالمهام التالية :

- ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية في هذا المجال
- تحضير مشروع ميزانية الجامعة و متابعة تنفيذها
- ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر ووحدات البحث
- السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة بالجامعة
- ضمان متابعة و تنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة بالتنسيق مع المكتب الوزاري للأمن الداخلي

1- منيجل بسمة، غربي سهام، "مرجع سبق ذكره"، ص 79

كما تشمل اربع مديرات فرعية منها الخاصة بالمستخدمين والتكوين، المالية والمحاسبة والمديرية الفرعية للوسائل والصيانة ومديرية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية .

-المكتبة المركزية و المصالح المشتركة : وتتكل بمختلف المهام الخاصة بغقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالإتصال مع مكاتب الكليات و تنظيم الرصيد الوثائقي ومساعدة مسؤولي المكاتب في تسيير الهياكل الموضوعة تحت سلطتهم . و تشمل المكتبة المركزية على عدة مصالح كمصلحة الإقتناء والمعالجة، البحث البيلوغرافي والتوجيه .

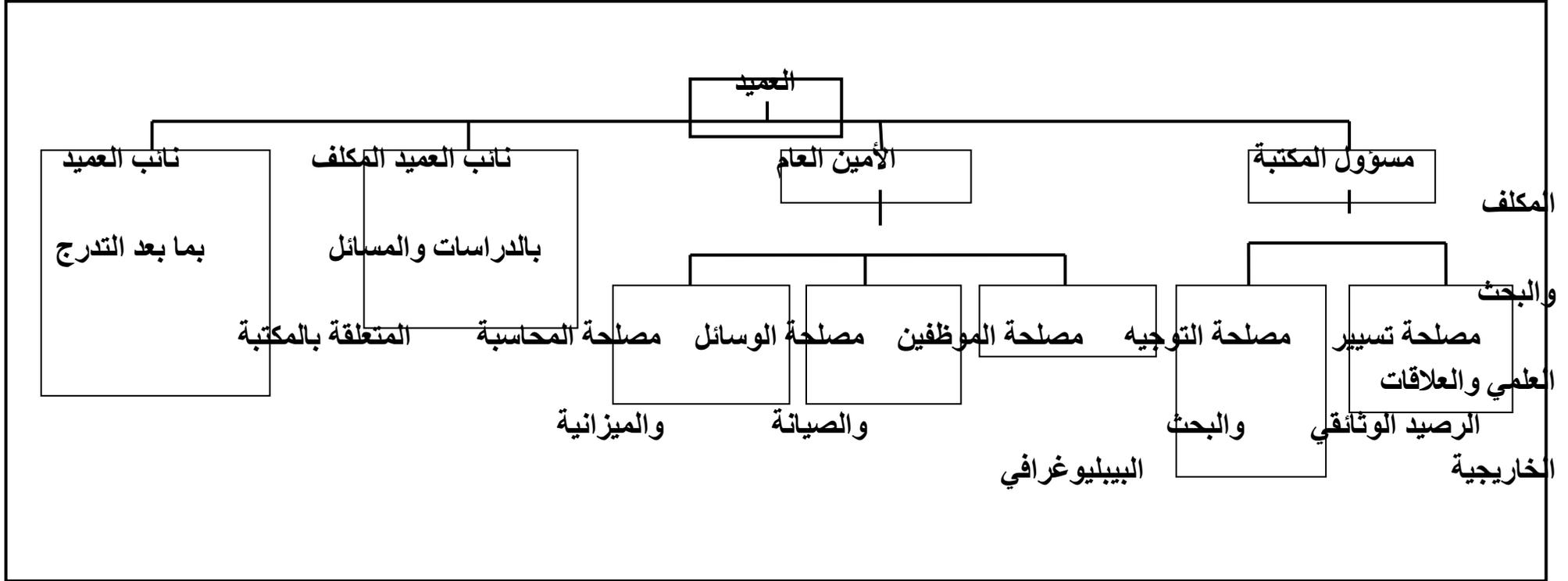
اما المصالح المشتركة فتظم كل من مركز التعليم المكثف للغات والطبع السمعي البصري ومركز الأنظمة وشبكة الإتصال والإعلام، التعليم المتلفز والتعليم عن بعد، دون ان ننسى البهو التكنولوجي بالنسبة للجامعات التي تضمن التعليم في العلوم الدقيقة والتكنولوجية.

د- الكليات : تشمل الجامعة على سبعة كليات تتمثل في :

- كلية العلوم و التكنولوجيا .
- كلية الآداب واللغات.
- علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض والكون.
- كلية الرياضيات والإعلام الألي وعلوم المادة .
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
- كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية .

ويمكن تلخيص الهيكل التنظيمي على مستوى الكلية حسب الشكل رقم (10) كالاتي :

الشكل رقم () : الهيكل التنظيمي الخاص بالكلية



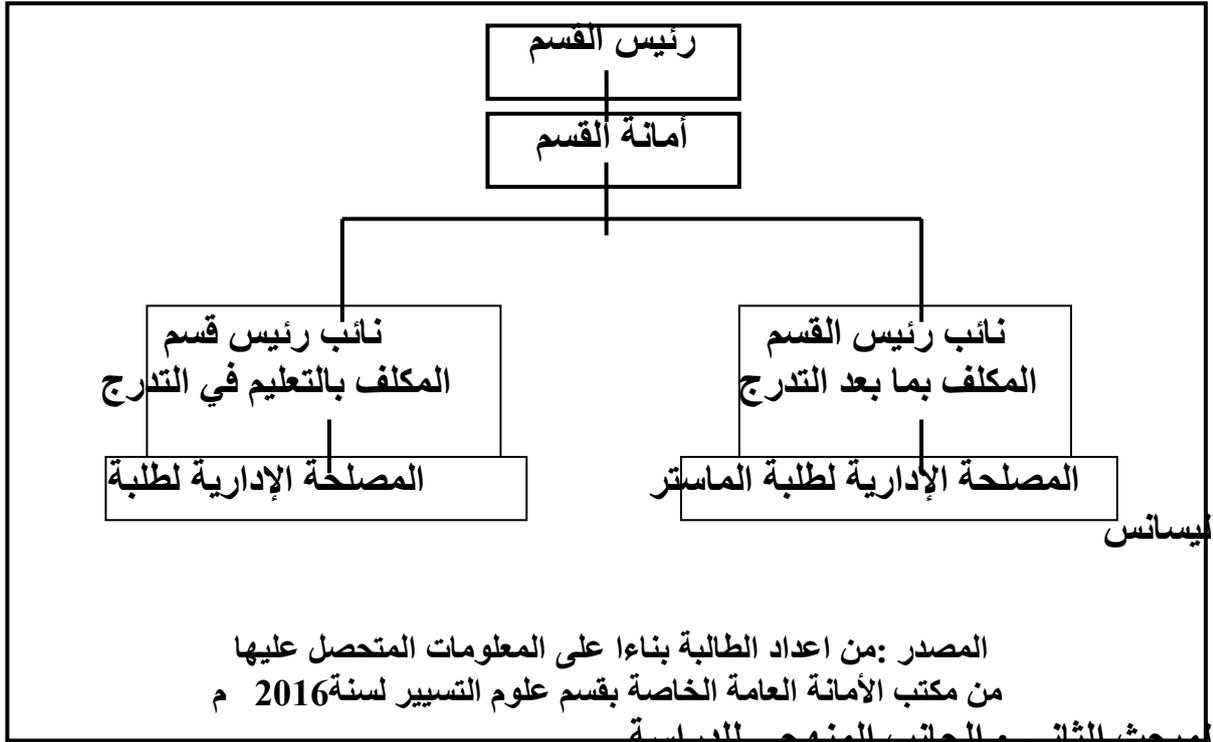
المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على المعلومات المتحصل عليها من الأمانة العامة لكلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير لسنة 2016 م

ه-الأقسام : تحتوي كل كلية على ثلاث اقسام على الأقل ، وكل قسم يخص اختصاص معين في الكلية ذاتها وتمثل في :

- قسم هندسة الطرائق والهندسة المدنية .
- اقسام تحضيرية للعلوم والتكنولوجيا.
- قسم علوم الطبيعة ، علوم الأرض والكون.
- قسم الرياضيات ، اعلام الآلي وقسم علوم المادة.
- قسم الحقوق .
- قسم العلوم الإقتصادية ، .
- قسم العلوم التجارية وقسم علوم التسيير.
- قسم الآثار ، التاريخ ، علوم الإتصال وعلم المكتبات .
- قسم التاريخ ، علم الإجتماع .
- قسم علم النفس والفلسفة.

ويمكن تلخيص الهيكل التنظيمي على مستوى القسم حسب الشكل رقم(11) كالاتي :

الشكل رقم () : الهيكل التنظيمي الخاص بالقسم



المبحث الثاني : الجانب المنهجي للدراسة

بعد التعريف بالجامعة محل الدراسة والمجتمع المدروس فإنه لا بد من توضيح الطريقة التي اجريت بها هذه الدراسة وكيفية جمع المعلومات التي تم الإعتماد عليها في تحليل عملية اتخاذ القرار ومساهمة جودة المعلومات في اتخاذه. حيث يتناول هذا الجزء منهجية الدراسة وخطواتها الإجرائية وذلك من خلال مناقشة المنهج المتبع ومجتمع الدراسة والعينة المختارة ، كما يوضح هذا

الجزء كيفية بناء اداة الدراسة أي استمارة الأسئلة والبرهان على صدقها و تناسقها و ثباتها .

المطلب الأول : منهجية الدراسة

ان هذه الدراسة الميدانية تهدف إلى التعرف على اراء موظفي الجامعة حول مساهمة جودة المعلومة في اتخاذا القرارات من جهة ودور هذه الجودة في اتخاذا القرارات حسب المستويات من جهة أخرى . ويعتبر المنهج الوصفي التحليلي انسب منهج يمكن من تحقيق اهداف الموضوع الذي يعتمد على استجاب افراد المجتمع المدروس وذلك بالإعتماد على اداة صممت خصيصا لجمع البيانات الضرورية والمناسبة لطبيعة هذا الموضوع وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ، درجة وجودها ، طرق التعامل معها وتحليل النتائج المتحصل عليها ومن ثم تفسيرها . وعليه سيتم تتبع الخطوات الإجرائية التالية :

أولا : حدود الدراسة

انطلاقا من اهداف وطبيعة الدراسة والإمكانيات المتاحة فإن حدود الموضوع كانت كالآتي :

-ان هذه الدراسة مسحية استطلاعية بالدرجة الأولى وهي تمثل مسحا احصائيا لأفراد العينة المدروسة لذلك فإن النتائج المتحصل عليها يمكن تعميمها واعتبارها نتائج عامة وشاملة.

-سوف تخص الدراسة الميدانية مساهمة جودة المعلومة في اتخاذا القرارات بجامعة قائمة مع توضيح تاثير هذه الجودة في اتخاذا القرارات حسب المستويات في كل مستوى من مستويات الجامعة .

-ان نتائج الدراسة بصفة عامة لن تكون محدودة المعلومات والبيانات التي تم جمعها بواسطة اداة الإستقصاء من افراد المجتمع المدروس ولكن سيتم ايضا اختبار صحة الفرضيات بالإعتماد على جملة الدراسات والقراءات النظرية التي تم التطرق اليها في الجانب النظري للدراسة .

-اما بالنسبة للحدود الزمنية فقد كانت ممتدة من شهر مارس إلى غاية نهاية شهر ماي 2016 . م .

ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من (128) فرد من موظفين جامعة قائمة وذلك باختلاف رتبهم ، حيث تتعلق بالرؤساء ومساعديهم أي المعنيين باتخاذا القرارات

فقط . وقبل عملية التوزيع قامت الطالبة أولاً بعرض الإستمارة على مجموعة من الأساتذة والمتخصصين في مجال المعلوماتية حتى يتم التصديق عليها مبدئياً من ناحية الصياغة والمنهجية ونذكر منهم الأستاذة : وبورصاص و، الأستاذ : ر. زراولة ، و الأستاذ : ك. جلايلية المختص في المعلوماتية ، بعدها قامت الطالبة بتوزيع (128) استمارة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وضمناً لمصادقية الإستمارة والحفاظ على قابليتها للتحليل والفهم السليم لأسئلتها قامت الطالبة بمقابلة كل أفراد المجتمع المدروس شخصياً وهو ما ساهم في الحصول على (118) استمارة أي ما نسبته (92.18%) من إجمالي العينة المدروسة .

ثالثاً : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد تم الإعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية التي ترى الطالبة انها كانت الأفضل للتعامل مع بيانات الدراسة ، حيث تم تفصيلها حسب التسلسل الخاص بالدراسة كما يلي :

أ- الأساليب الإحصائية الخاصة بدرجة التناسق

- معامل الارتباط (بيرسون) لقياس درجة التناسق والتجانس الداخلي للعبارات المكونة لأداة الدراسة.
- معامل (الفاكرونباخ) لقياس درجة ثبات اداة الدراسة .

ب- الأساليب الإحصائية المتعلقة بتجانس اجابات الإستبيان ودرجة التشتت

- التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع وعينة الدراسة والتحقق من اجابات الفرد.
- المتوسط الحسابي لمعرفة اتجاهات افراد الدراسة نحو كل محور من محاورها ولترتيب اجاباتهم.
- الإنحراف المعياري لقياس مدى تجانس اجابات الأفراد وتشتتها حول متوسطات اجاباتهم

ج : الأساليب الإحصائية الخاصة بإستخراج العلاقة بين محاور الإستبيان

- معامل الإنحدار الخطي والارتباط ومايصاحبها من اختبار ستيودنت واختبار فيشر ، وذلك حتى يتم التحقق من وجود علاقة ارتباط بين معايير جودة المعلومة واتخاذ القرارات وكذا معنوية نموذج الدراسة ، حيث يتم اختبار الفرضيات عند مستوى المعنوية 5% .

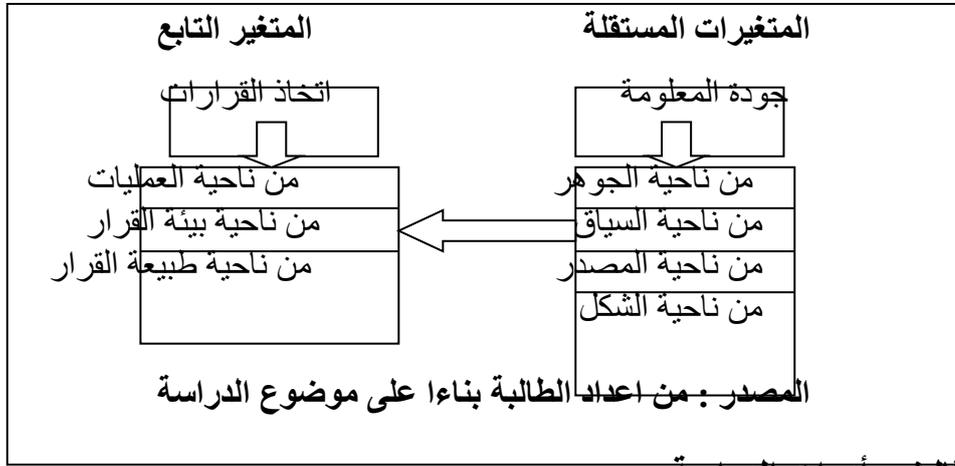
المطلب الثاني : نموذج وادوات الدراسة

بناءً على طبيعة الدراسة ، تم وضع النموذج العام الذي يظم تحديد المتغيرات المستقلة و التابعه وكيفية اتبناث التناسق الداخلي والثبناث للدراسة . مع توضيح الأدوات التي ساعدت في جمع البيانات والمعلومات لإثراء الموضوع .

أولاً : نموذج الدراسة

يمكن توضيح متغيرات الدراسة من خلال الشكل رقم(12) الذي يلخص طبيعة هذه المتغيرات كمايلي :

الشكل رقم () : متغيرات الدراسة



المطلب الثالث : أدوات الدراسة

في ضوء المراجعة الشاملة للدراسات النظرية والعملية السابقة التي تناولت مواضيع عن جودة المعلومة استخدمت الطالبة الإستبانة للحصول على البيانات الأولية اللازمة، وذلك وفق الخطوات التالية :

أولاً: بنية اداة الدراسة (الإستبيان)

لقد قسمت استمارة الأسئلة إلى الجزء الأول والذي اعتمد فيه على توضيح البيانات الشخصية والوظيفية وكان الغرض منه هو التعرف على بعض المتغيرات المتعلقة بالمبحوثين من حيث: السن ، الجنس، المستوى التعليمي الأقدمية ومستوى موقع العمل بالجامعة. اما الجزء الثاني فخص محاور الدراسة واشتمل على محورين أولهما خاص بمعايير جودة المعلومة وكان الهدف من هذا المحور معرفة مدى تميز المعلومة بالجودة في مختلف المستويات بالجامعة حيث احتوى على (15) عبارة مقسمة إلى اربع مجالات من ناحية الجوهر ، السياق ، الشكل والمصدر وذلك حسب نموذج وانغ و سترانغ الذي تم اعتماده في الدراسة .

وتكمن مبررات هذا الاختيار في كونه يحتوي على معظم الخصائص التي تفسر مفهوم جودة المعلومات والتي تعتبر القاسم المشترك في مختلف الدراسات السابقة . كما انه استبعد حالة التكرار والإزدواجية في ذكر

المعايير مع توافقه بدرجة كبيرة مع مختلف مداخل جودة المعلومات خاصة رضا المستفيد الذي يستخدم في قياس جودة النظام ومخرجاته . أما المحور الثاني الخاص باتخاذ القرار فإحتوى على (12) مفردة مقسمة بدورها إلى ثلاث مجالات مختلفة حسب طرق اتخاذ القرار سواء من ناحية العملية ، الطبيعة و بيئة اتخاذ القرار .

ثانيا: مقياس الإتجاه الخماسي

لقد تم اقتراح خمس درجات ممكنة للعبارة الموضوعية هي :مرتفعة جدا ،مرتفعة ،متوسطة،منخفضة ومنخفضة جدا، بالنسبة للمحور الأول والمحور الثاني للإستبيان .و يكون حساب طول خلايا مقياس (ليكرت) محدد بالمجالات الدنيا والعظمى، والتي تم حساب المدى العام لها وفق القانون :

$$E=X_{max}-X_{min}(5-1=4)$$

بمعنى معظم مشاهدة مطروح منا ادنى مشاهدة ثم تقسيم النتيجة على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلايا الصحيح بمعنى (5/4=1.8) ، ويمكن توضيح طول الخلايا حسب الجدول رقم(04)على النحو التالي :

الجدول رقم (04) : مقياس الإتجاه الخماسي

الرقم	المجال	الفئة	الخلية
01	من 1 إلى 1.8	الأولى	منخفضة جدا
02	من 1.8 إلى 2.6	الثانية	منخفضة
03	من 2.6 إلى 3.4	الثالثة	متوسطة
04	من 3.4 إلى 4.2	الرابعة	مرتفعة
05	من 4.2 إلى 5	الخامسة	مرتفعة جدا

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على مقياس ليكرت

ثالثا: اختبار صدق اداة الدراسة

ويقصد بصدق استبيان الأسئلة قدرتها على قياس ما ينبغي قياسه من خلال ملائمة عباراتها لكافة ابعاد المتغيرات المختلفة ، بحيث يجب ان يشتمل الإستبيان على كل العناصر الضرورية لتحليل الظاهرة محل الدراسة من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية اخرى بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها .

و لضمان تحقيق ذلك فقد اجتمعت الطالبة بكامل افراد مجتمع الدراسة ووقفت على توضيح الأسئلة والعبارات دون تحريف او توجيه المبحوث نحو اجابة معينة دون اخرى .

رابعا : التناسق الداخلي لأداة الدراسة

يقصد به مدى ترابط عبارات الدراسة مع بعضها البعض، خاصة تلك التي تكون في اتجاه واحد و في نسق واحد .ويعكس هذا الترابط معامل بيرسون والذي يعرف على انه معامل يعمل على قياس طبيعة وقوة العلاقة

الخطية بين قيم متغيرين، وهو محصور بين (1) و (-1) وقد تم حسابها في كل متغير من متغيرات المحور الأول التي تمثل معايير جودة المعلومة و المحور الثاني الذي يمثل اتخاذ القرارات حيث منطقيا ليس من الضرورة حساب معاملات الارتباط و هذا على اعتبار ان كل عبارة مستقلة بحسب ذاتها ومن حيث الهدف المقصود منها وبالتالي فإن حساب معامل الارتباط لن يكون له أي دلالة احصائية.

أ-التناسق الداخلي لمحور جودة المعلومة

يتم من خلاله حساب معامل الارتباط (بيرسون) لكل متغير من المتغيرات المستقلة والخاصة بمعايير جودة المعلومة في كل مجال من مجالات المحور الأول كما يلي :

- **الإنساق الداخلي لمعايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر:** يتم ايجاد المجموع الكلي لدرجات افراد العينة الإستطلاعية على فقرات معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر ، ثم يتم حساب معامل الارتباط لكل فقرة والجدول رقم (05) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات البعد كما يلي :

الجدول رقم (05) : معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر

رقم العبارة	1	2	3	4
معامل بيرسون				
معامل بيرسون للعبارة 1				
معامل بيرسون للعبارة 2	0.386**			
معامل بيرسون للعبارة 3	0.362**	0.329**		
معامل بيرسون للعبارة 4	0.442**	0.292**	0.605**	

(**) دال عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يمكن تتبع معاملات الارتباط بين كل عبارة وبقية العبارات الخاصة بالمجال الأول والتي تمثل معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر ، حيث تمثل الأعمدة - من العمود الأول إلى العمود الرابع - درجة ارتباط العبارات - من الأولى إلى الرابعة - على التوالي مع باقي العبارات المتعلقة بالمجال الأول بمعنى ان الخانة الناتجة عن تقاطع السطر الثاني مع العمود الأول مثلا تمثل درجة الارتباط بين العبارة الثانية والعبارة الأولى وهكذا، ويلاحظ ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

- الإتساق الداخلي لمعايير جودة المعلومة من ناحية السياق: بنفس الطريقة يتم إيجاد المجموع الكلي لدرجات افراد العينة الإستطلاعية على فقرات معايير جودة المعلومة من ناحية السياق والجدول رقم (06) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة كما يلي :

الجدول رقم (06) : معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية السياق

رقم	العبرة معامل بيرسون	1	2	3	4
معالم بيرسون للعبرة 1					
معالم بيرسون للعبرة 2	0.457**				
معالم بيرسون للعبرة 3	0.508**	0.583**			
معالم بيرسون للعبرة 4	0.313**	0.445**	0.646**		

(**) دال عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ ان هناك ارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية السياق حيث ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

- الإتساق الداخلي لمعايير جودة المعلومة من ناحية المصدر: يتم حساب معامل الارتباط (بيرسون)

بين درجة كل فقرة من فقرات البعد و الجدول رقم (07) يوضح ذلك كما يلي :

الجدول رقم (07) : معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر

رقم	العبرة معامل بيرسون	1	2	3
معالم بيرسون للعبرة 1				
معالم بيرسون للعبرة 2	0.553**			
معالم بيرسون للعبرة 3	0.526**	0.517**		

(**) دال عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ ان هناك ارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر حيث ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

- الإتساق الداخلي لمعايير جودة المعلومة من ناحية الشكل : بإتباع نفس المراحل يتم حساب معامل الارتباط لكل فقرة . والجدول رقم (08) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) لهذا المجال كما يلي :

الجدول رقم (08) : معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل

رقم	العبارة	معامل بيرسون	1	2	3	4
1	معالم بيرسون للعبارة 1					
2	معالم بيرسون للعبارة 2	0.259**				
3	معالم بيرسون للعبارة 3	0.380**	0.636**			
4	معالم بيرسون للعبارة 4	0.305**	0.582**	0.751**		

(**) دال عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ ان هناك ارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر حيث ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

ب-التناسق الداخلي لمحور اتخاذ القرارات

يتم من خلاله حساب معامل الارتباط (بيرسون) لكل مجال من مجالات المتغير التابع كما يلي :

- الإتساق الداخلي لعبارات اتخاذ القرار من ناحية المراحل : يتم حساب معامل الارتباط لكل فقرة والجدول رقم (09) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات البعد كما يلي :

الجدول رقم (09) : معاملات الارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية المراحل

رقم	العبارة	معامل بيرسون	1	2	3	4	5	6
1	معالم بيرسون للعبارة 1							
2	معالم بيرسون للعبارة 2	0.635**						
3	معالم بيرسون للعبارة 3	0.415**	0.693**					
4	معالم بيرسون للعبارة 4	0.345**	0.522**	0.625*				
5	معالم بيرسون للعبارة 5	0.262**	0.403**	0.390*	0.604**			
6	معالم بيرسون للعبارة 6	0.388**	0.438**	0.409*	0.510**	0.723**		

(**) دال عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ ان هناك ارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية المراحل حيث ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

- الإتساق الداخلي لعبارات اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار : يتم ايجاد المجموع الكلي لدرجات افراد العينة الإستطلاعية ، ثم يتم حساب معامل الارتباط لكل فقرة والجدول رقم (10) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات البعد كما يلي :

الجدول رقم (10) : معاملات الارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار

رقم العبارة	1	2	3
معامل بيرسون للعبارة 1			
معامل بيرسون للعبارة 2	-0.012		
معامل بيرسون للعبارة 3	-0.012	0.199*	

(*) دال عند مستوى 0.05

المصدر : من اعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ انه لا يوجد هناك ارتباط بين العبارة الثانية والأولى الخاصة باتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار لأن المعامل سالب وهذا راجع لكون العبارتين متضادتين في الصياغة فقط.

- الإتساق الداخلي لعبارات اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار : يتبع نفس الطريقة يتم ايجاد المجموع الكلي لدرجات افراد العينة الإستطلاعية ، ثم حساب معامل الارتباط لكل فقرة و الجدول رقم (11) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات البعد كما يلي :

الجدول رقم (11) : معاملات الارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار

رقم العبارة	1	2	3
معامل بيرسون للعبارة 1			
معامل بيرسون للعبارة 2	0.385**		
معامل بيرسون للعبارة 3	0.456**	0.479**	

(**) دال عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ ان هناك ارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية المستويات حيث ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

خامسا : ثبات اداة الدراسة

يعرف الثبات بأنه التناسق في نتائج الأداة وهو يشير إلى مدى قدرة المقياس على الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة ذاتها مرة ثانية، وللتأكد من ثبات أداة الدراسة فقد تم حساب معامل الفا كرونباخ للمحور الأول الإستبيان والخاص بمعايير جودة المعلومة ثم حساب المعامل للمحور الثاني والخاص بقرارات اتخاذ القرارات. ثم يتم مباشرة حساب هذا المعامل للإستبيان ككل. كما يوضحه الجدول رقم (12) كالاتي:

الجدول رقم (12) : معامل الفا كرونباخ لقياس مدى ثبات محاور الدراسة

التعيين	معامل كرونباخ
محور معايير جودة المعلومة	0.899
محور اتخاذ القرارات	0.780
كافة محاور الإستبيان	0,909

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

يتضح من النتائج المدونة في الجدول أعلاه ان الفا كرونباخ لمحاور الإستبيان مرتفع حيث بلغ (0.899) بالنسبة لمعايير جودة المعلومة و (0.780) بالنسبة للإتخاذ القرارات. وهذا ما يدل على صدق الإستبيان. كما تم حساب معامل الفا كرونباخ لكافة محاور الدراسة مجتمعة والذي بلغ (0.909) وهو ما يبرهن ثبات وموثوقية اداة الدراسة وصلاحيتها للتطبيق الميداني.

المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة

يتناول هـذا المبحث عرض و تحليل نتائج فـقـرات الاستبيان المتعلقة بجـودة المـعلـومـة في اتـخـاذ القـرار و قد قـسـمـنا العـرض و التحـليل إلى:

المطلب الأول : عرض و تحليل نتائج خصائص عينة الدراسة

للتعرف على توزيع مفردات الدراسة ووصفها حسب المتغيرات الشخصية تم حساب التكرارات و النسب المئوية لأفراد الدراسة .

أولا : عرض و تحليل نتائج خصائص متغير السن

للتعامل مع سنوات العمر فقد تم تقسيم متغير السن إلى اربع فئات عمرية من 20 سنة إلى 50 سنة فما فوق و يوضح الجدول رقم (13) نتائج الدراسة كالآتي :

الجدول رقم (13) : توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير السن

النسبة المئوية	التكرار	البيان
5.9%	07	من 20 إلى 29 سنة
51.70%	61	من 30 إلى 39 سنة
32.20%	38	من 40 إلى 49 سنة
10.20%	12	من 50 سنة فما فوق
100%	118	المجموع :...../

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج اكسال

يلاحظ من الجدول رقم (01) ان الفئة العمرية الأكثر تكرارا هي الفئة الثانية (من 30 إلى 39 سنة) بنسبة مئوية بلغت (51.70%) ، تليها الفئة الثالثة (من 40 إلى 49 سنة) بنسبة تقدر بـ (32.20%) تـم تاتي الفئـة الـرابـعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة قدرها (20.10%) ، و اخيرا تاتي الفئة الأولى (من 20 إلى 29 سنة) بنسبة مئوية مقدارها (5.90%) ، و ما يـمكـن اسـتنتـاجه من ذلك ان افراد الدراسة تركز اعمارهم في الفئتين الثانية والثالثة .

ثانيا : عرض و تحليل نتائج خصائص متغير الجنس

تم تعداد افراد الدراسة وفق متغير الجنس حسب الجدول رقم (14) الموضح اسفله كما يلي :

الجدول رقم (14): توزيع افراد الدراسة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	البيان
66.1%	78	ذكر
33.9%	40	انثى
100%	118	المجموع :...../

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج اكسال

يلاحظ من الجدول (02) أن الذكور يشكلون ما نسبته (66.1%) من اجمالي العينة المدروسة حيث بلغ عددهم (78) ذكر، بينما يمثل الجنس انثى بالجامعة سوى ما نسبته (33.9%) من اجمالي العينة المدروسة .

ثالثا : عرض و تحليل نتائج خصائص متغير المستوى التعليمي

للتعامل مع المستويات التعليمية المختلفة لأفراد الدراسة تم اقتراح اربعة خيارات يرى الطالبة انها تغطي كل عينات الدراسة ،وهي موضحة في الجدول الموالي والذي يبين توزيع افراد الدراسة وفقا لهذه الخيارات :

الجدول رقم (15) : توزيع افراد الدراسة وفق لمتغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
00.0%	00	متوسط
0.80%	01	ثانوي
3.40%	04	تكوين
95.80%	113	جامعي
100%	118	المجموع :...../

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج اكسال

يوضح الجدول اعلاه توزيع افراد الدراسة وفق المستوى التعليمي ويتضح من خلاله ان اغلب العاملين هم من ذوي المستوى الجامعي حيث بلغ تعدادهم (113) عامل وهو ما نسبته (95.80%) من اجمالي عينة الدراسة وثانيا ياتي العمال الذين تابعوا تكويننا والذين بلغ عددهم (04) عمال ما نسبته (3.40%)

من النسبة الإجمالية لعينة الدراسة ثم بعد ذلك وفي المركز الثالث تم تعداد عاملين من ذوي المستوى الثانوي و الذي قدر بـ (01) عامل وهو ما يمثل ما نسبته (0.80%) من النسبة اجمالي العينة ، بينما يوضح الجدول ان الجامعة لا يوجد بها عمال من المستوى المتوسط .

رابعا : عرض و تحليل نتائج خصائص متغير الأقدمية

تم اقتراح اربع خيارات لهذا المتغير الخاص بافراد الدراسة وهي موضحة في الجدول رقم (16) كالاتي :

الجدول رقم (16) : توزيع افراد الدراسة وفق لمتغير الأقدمية

قائمة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
16.90%	20	اقل من 05 سنوات
39.00%	46	من 05 إلى 10 سنوات
21.20%	25	من 11 إلى 15 سنة
22.90%	27	من 16 سنة فما فوق
100%	118	المجموع :

المصدر : من اعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج اكسال

يتضح من نتائج الجدول اعلاه ان اغلب الموظفين هم من ذوي الفئة الثانية بتعداد

يقدر ب (46) موظف

وهو ما نسبته (39.00%) من اجمالي عينة الدراسة ، اما موظفي الفئة الرابعة بلغ عددهم

(27) موظف ما يقابل نسبة (22.90%) . أما المركز الثالث يعود لموظفي الفئة الثالثة بنسبة

(21.20%) . ويمثل موظفي الفئة الأولى و عددهم (20) موظف الفئة الأقل بنسبة

(16.90%) .

خامسا : عرض و تحليل نتائج خصائص متغير موقع العمل داخل الجامعة

لقد تم تقديم ثلاثة اختيارات تغطي مختلف مستويات مواقع العمل بالجامعة

والجدول رقم (17) يوضح توزيع افراد الدراسة وفقا لهذه المستويات .

الجدول رقم (17) : توزيع افراد الدراسة وفق لمتغير موقع العمل

النسبة المئوية	التكرار	البيان
13.56%	16	الرئاسة
49.15%	58	الكلية
37.29%	44	القسم
100%	118	المجموع :

المصدر : من اعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج اكسال

يتضح من نتائج الجدول ان الموظفين على مستوى الكلية بلغ تعدادهم (58) موظف

بنسبة (49.15%) اما المرتبة الثانية كانت على مستوى القسم حيث بلغ عدد

الموظفين (44) موظف مانسبته (37.29%)

في حين احتل مستوى الرئاسة المرتبة الثالثة بـ (16) موظف أي ما نسبته (13.56%) .

المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج أبعاد جودة المعلومة وأبعاد اتخاذ القرار

انطلاقا من اهداف وتساؤلات الدراسة التي تم تحديدها مسبقا، سيتم التعرف

على معايير وخصائص جودة المعلومة التي تتميز بها الجامعة ، حيث تم

عرض نتائج الدراسة الميدانية بعد حساب التوزيعات التكرارية والنسب المئوية

والمتوسطات الحسابية لمختلف المتغيرات .

أولا: عرض وتحليل الفقرات المتعلقة بجودة المعلومة

يتم عرض وتحليل مختلف الأبعاد التي ارتبطت بقياس جودة المعلومة، والتي تمثل المتغيرات الرئيسية للدراسة والتي شملت الجودة الجوهرية ، الجودة من ناحية السياق، الجودة من ناحية المصدر و الجودة من ناحية الشكل.

أ- الجودة من ناحية الجوهر

لقد مثلت الجودة من ناحية الجوهر النظام بأربعة فقرات، والجدول رقم (18) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية الجوهر.

الجدول رقم (18) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية الجوهر

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبارة	رقم العبارة
		منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا		
0.688	4.07	00	01	21	65	31	ت يوز المعلومات التي تستخدمونها بالدقة	1-
		00.0	0.80	17.80	55.10	26.30	%	
0.860	3.66	01	07	43	47	20	ت تتميز المعلومات التي تستخدمونها بالمصداقية	2-
		0.80	5.90	36.40	39.80	16.90	%	
0.867	3.97	02	03	25	55	33	ت تحمل المعلومات التي تحتاجون إليها نفس المعنى عند جميع الأفراد الذين يطلبونها	3-
		1.70	2.50	21.20	46.60	28.00	%	
0.777	4.17	01	01	18	55	43	ت تتوفر في المعلومات المتوفرة في مؤسستكم	4-
		0.80	0.80	15.30	46.60	36.40	%	
3.96		المتوسط الحسابي العام (01)						

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان افراد العينة يرون ان الجامعة تتوفر فيها معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر بدرجة عالية ودليل ذلك متوسط رؤيتها المبلغ (3.96) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الرابعة والتي تمثل الخلية عالية، وقد تراوح المتوسط الحسابي لكل عبارة من هذا المجال ما بين (3.66 و 4.17) مما يدل على ان جميع العبارات تدخل ضمن الفئة الرابعة بدرجة عالية .

ب- الجودة من ناحية السياق

يتم تتبع نفس الطريقة السابقة في حساب كل من المتوسط الحسابي والنسب المئوية وانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الدراسة والجدول رقم (19) يبين مختلف النتائج كالآتي :

الجدول رقم (19) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية السياق

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبارة	رقم العبارة
		منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا		

قائمة-

ي	ي							
0.762	3.81	00.0	04	35	58	21	ت	تشعرون بالرضا عند استخدام المعلومات المتوفرة في مؤسستكم
		00.0	3.40	29.70	49.20	17.80	%	
0.903	3.53	02	11	43	46	16	ت	تناسب المعلومات المتوفرة مع المهام المطلوب منكم ادائها
		1.70	9.30	36.40	39.00	13.60	%	
1.027	2.93	10	27	51	21	09	ت	تصل المعلومات التي تحتاجونها في الوقت المناسب
		8.50	22.90	43.20	17.80	7.60	%	
0.885	3.21	03	19	54	34	08	ت	كمية المعلومات التي تحتاجونها كافية
		2.50	16.10	45.80	28.80	6.80	%	
3.37		حساب المتوسط الحسابي العام (02)						

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

يتبين من نتائج الجدول المدونة اعلاه نجد ان افراد العينة يرون ان الجامعة تتوفر فيها معايير جودة المعلومة من ناحية السياق بدرجة عالية ودليل على ذلك متوسط رؤيتهم الذي بلغ (3.37) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الرابعة و التي تمثل الخلية عالية ، وقد تراوح المتوسط الحسابي لكل عبارة من هذا المجال ما بين (2.93 و 3.81) ، حيث نجد أن العبارتين الأولى والثانية والتي تدخل كلاهما في الفئة الرابعة بدرجة عالية أما العبارتين الثالثة والرابعة فتقع في الفئة الثالثة بدرجة متوسطة .

ج- الجودة من ناحية المصدر

لقد مثلت الجودة من ناحية المصدر بثلاث فقرات، والجدول رقم (20) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية المصدر كالآتي :

الجدول رقم (20) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية المصدر

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا		
1-1	يتم الحصول على المعلومات بالسرعة الكافية	04	29	53	25	07	2.98	0.915
		3.40	24.60	44.90	21.20	5.90		
2-2	تستطيعون الإطلاع على المعلومات التي تحتاجونها إليها	07	48	47	11	05	3.35	0.890
		5.90	40.70	39.80	9.30	4.20		
3-3	يتم الوصول إلى	10	45	38	19	06	3.29	1.005

قائمة-

		5.10	16.10	32.20	38.10	8.50	%	المعلومات في مؤسستكم بسهولة
3.20	المتوسط الحسابي العام (03)							

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

عبرت نتائج الجدول المدونة اعلاه على الجودة من ناحية المصدر بدرجة متوسطة تكون متوسطهم الحسابي يقع ضمن الفئة الثالثة بقيمة (3.20) والتي تمثل الخلية متوسطة، كما ان مختلف عبارات هذا المجال تنحصر في المجال ما بين (2.98 و 3.29)، أي تتواجد ضمن نفس الفئة.

د- الجودة من ناحية الشكل

يتم حساب المتوسط الحسابي وانحراف المعياري للجودة من ناحية الشكل حسب الجدول رقم (21) التالي:

الجدول رقم (21) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية المصدر

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
		مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا			
1- لا تحمل المعلومات التي تحتاجونها عناصر ليس لها صلة بالمهام الموكلة لديكم	ت	10	35	44	20	09	3.14	1.048	
	%	8.50	29.70	37.30	16.90	7.60			
2- لا يتطلب فهم المعلومات وقت كبير	ت	22	60	28	06	02	3.80	0.863	
	%	18.60	50.80	23.70	5.10	1.70			
3- تتميز المعلومات التي تستخدمونها بالوضوح	ت	26	61	24	05	02	3.88	0.859	
	%	22.00	51.70	20.30	4.20	1.70			
4- يتم تفسير المعلومة التي تحتاجونها في مؤسستكم بسهولة	ت	18	58	24	17	01	3.64	0.940	
	%	15.30	49.20	20.30	14.40	0.80			
		المتوسط الحسابي العام (04)					3.615		

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

عبرت نتائج الجدول الموضح اعلاه ان الجامعة تتوفر فيها معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر بدرجة عالية ودليل على ذلك متوسط رؤيتهم الذي بلغ (3.61) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الرابعة والتي تمثل الخلية عالية، وقد تراوح المتوسط الحسابي لكل عبارة من هـ المجال ما بين (3.14 و 3.88)، مما يفسر ان معظم العبارات ذات درجة عالية ماعدا العبارة الأولى والتي تتمركز في الفئة الثالثة بمتوسط حسابي (3.14) بدرجة متوسطة. وعليه فهذه النتائج تعبر على ان افراد العينة يرون ان المعلومات المتوفرة لديهم متمتاز بالوضوح وسهولة التفسير والفهم مما يساعد في انجاز المهام بالسرعة.

ثانيا: عرض وتحليل الفقرات المتعلقة باتخاذ القرار

يتم عرض وتحليل مختلف الأبعاد التي ارتبطت بقياس اتخاذ القرار، والتي تمثل المتغيرات التابعة للدراسة التي شملت اتخاذ القرار من ناحية المراحل، وتبعاً لبيئة القرار وطبيعتها

1- من حيث عملية اتخاذ القرار

لقد مثلت عملية اتخاذ القرار بستة فقرات، والجدول رقم (22) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه الفقرات كالآتي :

الجدول رقم (22) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات عملية اتخاذ القرار

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبارات	رقم العبارة
		منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً		
0.913	3.49	02	12	46	42	16	ت يتم التعرف على المشكل في وقت حدوثه بفضل وصول المعلومة في الوقت المناسب	-1
		1.70	10.20	39.00	35.60	13.60		
0.80	3.74	02	03	36	60	17	ت يقوم تحليل المشكل بصورة دقيقة بناء على دقة المعلومة	-2
		1.70	2.50	30.50	50.80	14.40		
0.906	3.67	02	11	29	58	18	ت يتم وضع عدة حلول للمشكل انطلاقاً من حجم المعلومات المتوفرة	-3
		1.70	9.30	24.60	49.20	15.30		
0.846	3.72	03	06	27	67	15	ت يتم تقييم حلول المشكل باستخـراج النقاط السلبية والايجابية لهذه الحلول	-4
		2.50	5.10	22.90	56.80	12.70		
0.944	3.92	03	05	24	52	34	ت تساهم المعلومات في اختيار الحل المناسب	-5
		2.50	4.20	20.30	44.10	28.80		
0.90	3.77	01	08	34	49	26	ت يتم تطبيق المعلومات الخاصة بحل المشكل	-6
		0.80	6.80	28.80	41.50	22.00		
3.71		المتوسط الحسابي العام (01)...../						

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

عبرت نتائج الجدول الموضح اعلاه ان متوسط الحسابي لعملية اتخاذ القرار من ناحية المراحل يبلغ قيمة (3.71) وهي قيمة تدخل في الفئة الرابعة والتي تمثل الخلية عالية، كون جميع عبارات هـذا المجال عالية وتقع ضمن الفئة الرابعة بمتوسط حسابي تتراوح قيمته في المجال (3.49 و 3.92). حيث عند ترتيب العبارات حسب متوسطهم الحسابي نجد ان المعلومات تساهم بشكل كبير في اختيار الحل المناسب وذلك بقيمة (3.92) ثم تأتي بعدها العبارة السادسة بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.77) مما يشير إلى دقة المعلومات وتوفرها بالكمية المطلوبة والتي تساعد متخذي القرار على اختيار الحلول وتطبيقها مباشرة دون اللجوء إلى مصادر او طرق اخرى .

ب- من حيث بيئة اتخاذ القرار

لقد مثلت بيئة القرار بثلاث فقرات، والجدول رقم (23) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه الفقرات كالآتي :

الجدول رقم (23) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		مرتفع جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا		
1-	يتم اتخاذ القرارات في مؤسستكم نتائجها معروفة مسبقا (قبل تطبيق القرار)	07	47	42	13	09	3.25	0.997
		5.90	39.80	35.60	11.00	7.60		
2-	يتم اتخاذ القرارات في مؤسستكم نتائجها غير معروفة مسبقا(قبل تطبيق القرار)	05	20	41	36	16	2.68	1.045
		4.20	16.90	34.70	30.50	13.60		
3-	يتم اتخاذ القرارات في مؤسستكم نتائجها تشكل مخاطر كبيرة	04	10	23	40	41	2.12	1.087
		3.40	8.50	19.50	33.90	34.70		
		المتوسط الحسابي العام (02) :...../					2.68	

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

ان حسابات النتائج المدونة في الجدول اعلاه بينت ان متوسط الحسابي لعملية اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار تدخل في الفئة الثالثة بقيمة متوسط حسابي يقدر بـ (2.68) والتي تمثل الخليقة متوسطة ، لذا نجد ان العبارتين الأولى والثانية تعبر عن الخليقة متوسطة بمتوسطات حسابية مرتتبة تنازليا وعلى التوالي بقيمة (3.25) و (2.68) والتي تعبر عن الفئة المتوسطة ، اما العبارة الأخيرة فتعبر عن الفئة الثانية بمتوسط حسابي يرتبها في الخليقة المنخفضة بقيمة (2.12) . ويرجع ذلك إلا أن متخذي القرار بالجامعة يتميزون بالتاني وعدم المخاطرة في اتخاذ القرارات كما أن اختيار الحلول والوصول للنتائج يتم بصورة موضوعية بناء على المعلومات المتوفرة وليس على المواقف السابقة مما يدل على تميز متخذي القرار بالخبرة والكفاءة المهنية .

ج- من حيث طبيعة القرار

يتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتوزيع التكراري والنسب المئوية لكل عبارة من هذا المجال ، والجدول رقم (24) يوضح طبيعة هذه النتائج كالآتي :

الجدول رقم (24) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات اتخاذ القرار من حيث طبيعة القرار

رقم	العبارات	الإجابات	المتوسط	الانحراف
-----	----------	----------	---------	----------

قائمة

العبارة	مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا	ط ي الحسابي	ف ي المعياري	
1-1	ت	21	35	44	09	3.42	1.105	
	%	17.80	29.70	37.30	7.60			
1-2	ت	22	37	34	19	3.42	1.120	
	%	18.60	31.40	28.80	16.10			
1-3	ت	24	43	33	14	3.58	1.049	
	%	20.30	36.40	28.00	11.90			
المتوسط الحسابي العام (03) : /.....							3.47	

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

تظهر نتائج الجدول الموضح اعلاه ان عملية اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار تدخل ضمن الفئة الرابعة بقيمة متوسط حسابي يقدر بـ (3.47) والتي تمثل الخلية مرتفعة ، حيث نجد ان جميع العبارات متوسطهم الحسابي يقع ضمن الفئة الرابعة أي ضمن الخلية مرتفعة ، حيث نجد ان العبارتين الأولى والثانية تساوت في قيمة المتوسط الحسابي الذي بلغ قيمة (3.42) ، والذي يفسر بأنه بالرغم من أن اتخاذ القرار الذي يتم بشكل فوري يرتبط

ويتوافق مع كمية المعلومات المتوفرة ، اما اعلى متوسط حسابي يخص العبارة الثالثة بقيمة (3.58) وهي توضح التوافق الموجود بين المستويات الثلاثة في الجامعة .

المطلب الثالث : عرض وتفسير النتائج الخاصة بأبعاد جودة المعلومة واتخاذ القرار في الرئاسة ، الكلية والقسم

يتمحور هذا المطلب حول التعرف على معايير وخصائص جودة المعلومة التي تتميز بها مختلف مستويات الجامعة وابعاد اتخاذ القرارات فيها . حيث سيتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

أولاً: عرض وتفسير النتائج الخاصة بأبعاد جودة المعلومة

يتم عرض وتحليل مختلف النتائج التي ترتبط بقياس جودة المعلومة في الرئاسة نالكلية والقسم وذلك بحساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية والتي يلخصها الجدول رقم (25) كما يلي :

الجدول رقم(25) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بجودة المعلومة في الرئاسة، الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945

المستوى	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرئاسة	الجودة الجوهرية	4.000	0.801
	الجودة من ناحية السياق	3.328	0.711
	الجودة من ناحية المصدر	3.333	0.769
	الجودة من الشكل	3.609	0.800
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام	3.567	0.770
الكليات	الجودة الجوهرية	4.060	0.511
	الجودة من ناحية السياق	3.573	0.737
	الجودة من ناحية المصدر	3.379	0.770
	الجودة من ناحية الشكل	3.840	0.648
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام	3.713	0.666
الاقسام	الجودة الجوهرية	3.829	0.594
	الجودة من ناحية السياق	3.125	0.594
	الجودة من ناحية المصدر	2.931	0.724
	الجودة من ناحية الشكل	3.318	0.689
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام	3.301	0.650

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال النتائج المدونة في الجدول رقم (25) نجد ان معايير جودة المعلومة في الرئاسة تتميز بدرجة مرتفعة ودليل ذلك المتوسط الحسابي لها و الذي بلغ (3.56) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الرابعة و التي تمثل الخلية عالية ، كما تراوح المتوسط الحسابي لكل متغير في المجال ما بين (4 و 3.32) حيث نجد أن قيمة المتغيرات تكاد تكون متقاربة ، حيث نجد في المرتبة الأولى (x1) و (x4) والتي تقع ضمن الفئة الرابعة والتي تمثل الخلية مرتفعة اما (x2) و (x3) تتموقع في الفئة الثالثة

ضمن الخلية متوسطة. ويدل ذلك على اعتماد متخذي القرار على مستوى الرئاسة بشكل كبير على جودة المعلومات من ناحية الجوهر والشكل على التوالي.

اما في الكلية نجد ان المتوسط الحسابي لمجمل المتغيرات بلغ (3.71) حيث تدخل هذه القيمة كذلك في الفئة الرابعة والتي تمثل الخلية عالية ، ومعظم المتوسطات الحسابية تقع ضمن الفئة الرابعة مرتفعة بقيم تتراوح ما بين (4.06 و 3.57) ما عدا قيمة المتوسط الحسابي للمتغير (x3) الذي يقع ضمن الفئة الثالثة التي تمثل الخلية متوسطة بقيمة (3.37) . وذلك يدل على ان مستوى الكلية تتميز جودة المعلومات بمختلف المعايير اذا ما رتبناها تنازليا ابتداء من الجودة من ناحية الجوهر إلى غاية الجودة من ناحية المصدر وهذا ما يتبث ان متخذي القرار يولون الإهتمام بكافة معايير الجودة .

أما فيما يخص النتائج على مستوى القسم نجد أن المتوسط الحسابي يبلغ قيمة (3.30) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الثالثة والتي تمثل الخلية متوسطة ، حيث يمثل المتغير (x1) المرتبة الأولى بقيمة (3.82) والتي تقع ضمن الخلية مرتفعة تم يليها المتغير (x4) بقيمة تقدر بـ (3.31) أي تعادل الفئة الثالثة والتي تقابل الخلية متوسطة ، كما يحتل المتغير (x3) اضعف قيمة مقارنة بغيرها رغم وقوعه ضمن الخلية الثالثة والتي تمثل الخلية متوسطة وهذا يدل انه على مستوى القسم نجد ان جودة المعلومة من ناحية المصدر ضئيلة مقارنة بباقي المعايير .

ثانيا: عرض وتفسير النتائج الخاصة باتخاذ القرار في الرئاسة، الكلية والقسم
ويمثل هذا العرض حساب المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية الخاصة باتخاذ القرار حسب المستويات بالجامعة ولمختلف فقرات المحور حيث يلخصها الجدول رقم (26) المدون اسفله :

الجدول رقم (26) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة باتخاذ القرار في الرئاسة، الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945

المستوى	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرئاسة	من حيث عملية اتخاذ القرار	3.77	0.809
	من ناحية بيئة القرار	2.71	0.863

1.221	3.69	من حيث طبيعة القرار	
0.964	3.39	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام	
0.85	3.80	من حيث عملية اتخاذ القرار	الكليات
1.013	2.71	من ناحية بيئة القرار	
1.079	3.58	من حيث طبيعة القرار	
0.980	3.36	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام	
0.774	3.58	من حيث عملية اتخاذ القرار	الاقسام
1.141	2.63	من ناحية بيئة القرار	
1.033	3.25	من حيث طبيعة القرار	
0.982	3.15	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام	

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

توضح النتائج المدونة في الجدول رقم (26) ان اتخاذ القرار في الرئاسة يتميز بدرجة متوسطة والدليل المتوسط الحسابي لها والذي بلغ (3.39) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الثالثة. وينطبق هذا التفسير على اتخاذ القرارات من ناحية بيئة القرار والتي بلغ متوسط حسابها قيمة (2.71) والتي تصنف ضمن الفئة المتوسطة. في حين نجد المتوسط الحسابي الذي يفسر اتخاذ القرار من ناحية طبيعة وعملية اتخاذ القرار تصادف الفئة الرابعة القيم (3.69 و 3.77) على التوالي والتي تقابل الخلية مرتفعة.

اما النتائج في الكلية الموضحة في الجدول تشير متوسط حسابها يقدر بـ (3.36) وهي قيمة تدرج ضمن الفئة الثالثة والتي تقابل الخلية متوسطة. كما نلاحظ بأن قيم المتوسطات الحسابية تتفاوت ما بين المجال 2.71 و 3.80 أي مرتبة ضمن الخلية المتوسطة فيما يخص اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار والخلية مرتفعة المقابلة لإتخاذ القرار من حيث العملية وطبيعة القرار.

أما على مستوى القسم فتبين النتائج المدونة في الجدول أعلاه بأن قيمة المتوسط الحسابي من ناحية عملية اتخاذ القرار تقدر بـ 3.58 وهذه القيمة منحصرة ضمن الفئة الرابعة والتي تعني ان الخلية مرتفعة، اما اتخاذ القرار من ناحية بيئة وطبيعة القرار فقيم متوسطهم الحسابي محصورة في المجال الخاص بالفئة الثالثة والتي تقابل الخلية متوسطة بقيم متتابعة تقدر بـ 2.63 و 3.25 على التوالي.

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات

من اجل الإجابة على فرضيات البحث، واستخراج مختلف العلاقات، واستخلاص النتائج ثم اختبار مختلف الفرضيات التي تم طرحها في البحث. وتمت الإجابة عنها بالتسلسل حسب الخطوات التالية:

المطلب الأول : اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

من خلال الدراسة الميدانية تم وضع عدة فرضيات لإثبات موضوع الدراسة ومعرفة ما اذا كانت هناك علاقة ما بين جودة المعلومة واتخاذ القرارات . ولاختبار هذه الفرضية وغيرها قامت الطالبة باستخدام اختبار ستودنت وفيشر لاختبار الدلالة الإحصائية للمتغير المستقل (معايير جودة المعلومة) تبعا للمتغير التابع وهو اتخاذ القرارات .

أولا- صياغة النموذج العام

ونهدف هذه المرحلة إلى صياغة نموذج عام يعبر عن العلاقة التي تجمع بين متغيرات الدراسة اعتمادا على اسلوب الإنحدار الخطي المتعدد ، غير ان هذه العملية تقتضي اجراء بعض الإختبارات والتحقق من فرضيات النموذج لضمان مصداقية ومعيارية هذا الأخير ، وسنقوم بذلك عبر عدة خطوات أساسية للتأكد من فرضيات النموذج كالإختبارات المعيارية المنطقية والإحصائية ، وكل ذلك عند مستوى معنوية 5 بالمائة .

أتحديد متغيرات الدراسة

فيما يتعلق بتحديد متغيرات الدراسة فقد خلصنا من دراستنا النظرية إلى تحديد المتغيرات المستقلة التي راينا انها تؤثر في المتغير التابع (اتخاذ القرارات) وهي اربعة مجالات لمعايير جودة المعلومة تتمثل في المجال من ناحية الجوهر من ناحية السياق ، والمصدر ،ومن ناحية الشكل وبعده التعرف على المتغيرات التي يحتويها النموذج نشير إلى رموز مختلف هذه المتغيرات و هي كالتالي :

-**المتغير التابع:** و يتمثل في اتخاذ القرارات و يرمز له ب: (Y)

-**المتغيرات المستقلة :** و تتمثل في :

*معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر ونرمز لها ب (1X)

*معايير جودة المعلومة من ناحية السياق ونرمز لها ب (2X)

*معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر ونرمز لها ب (3X)

*معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل ونرمز لها ب (4X)

بعد تحديد المتغير التابع المعبر عن الظاهرة محل الدراسة ومجموعة المتغيرات المستقلة يمكن التعبير عما سبق بالصيغة الرياضية التالية :

$$Y=f(X1+X2+X3+X4)$$

ب-تحديد الشكل الرياضي للنموذج

بعد تحديد المتغير التابع والمتغيرات المستقلة يتعين في هذه المرحلة تحديد الصيغة الرياضية المناسبة لتقدير النموذج بالإعتماد على اسلوب الإنحدار المتعدد ، حيث تعطى الصيغة الرياضية لهذا النموذج على النحو التالي :

$$Y=B0+B1X1+B2X2+B3X3+B4X4+Ei$$

حيث ان Y_i يمثل المتغير التابع ، و X_i هي المتغيرات المستقلة
 B_0 : هي قيمة المتغير التابع اذا كانت قيمة كل المتغيرات المستقلة تساوي صفر
 B_i : هي معاملات الانحدار الخطي التي تقدم مقياس لتأثير كل متغير مستقل على المتغير
 التابع مع ثبات العوامل الأخرى
 E_i : هو عنصر الخطا الذي يعبر عن تأثير المتغيرات الأخرى غير الموجودة في النموذج

ج-تقدير معاملات النموذج الخطي

بعد الإنتهاء من صياغة الشكل الرياضي للنموذج ، تأتي مرحلة تقدير معاملات النموذج وسيتم الإعتماد في عملية التقدير على بيانات الإستبيان التي تم تفريغها سابقا في برنامج SPSS الخاص بمتغيرات النموذج كما سنعتمد في دراستنا على مستوى معنوية 5 % في مختلف الإختبارات، والتي يوضحها الجدول رقم (27) المدون اسفله :

الجدول رقم (27) : نتائج تقدير معاملات النموذج الخطي

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,174	,259		4,527	,000
X1	,187	,079	,209	2,379	,019
1 X2	,255	,094	,341	2,717	,008
X3	,066	,077	,096	,856	,394
X4	,114	,065	,155	1,744	,084

a. Variable dépendante : Y

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يمكن تشكيل النموذج الخطي على النحو التالي :

$$Y=1.174+0.187X1+0.255X2+0.066X3+0.114X4$$

ويمكن تفسير هذا النموذج انه في حالة عدم وجود أي معايير لجودة المعلومة يكون اتخاذ القرار بـ 1.174 وحدة وفي حالة وجود معايير لجودة المعلومة من ناحية الجوهر فإن اتخاد القرار 18.7 % .

و في حالة وجود معايير لجودة المعلومة من ناحية السياق فإنه يزيد 25.5 % ، اما في حالة وجود معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر فإن اتخاد القرار يزيد بـ 6.6 % ، اما مادا وجدت معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل فاتخاد القرار يزيد بنسبة 11.4 % .

د- تقييم معاملات النموذج المتحصل عليه

بعد الإنتهاء من عملية تقدير معاملات النموذج والحصول على قيم رقمية من خلال استخدام البيانات المتعلقة بكل متغيرات النموذج تأتي مرحلة تقييم القيم المقدره لمعاملات النموذج بالإستناد إلى الإختبارات التالية :

- **المعيارية المنطقية:** و هي تخص الإشارة التي يجب ان يظهر معها معامل المتغير المستقل ، و لكون القرار الذي يعتمد بشأن صحة الإشارة و خطئها اساسه معرفة منطقية اتجاه سلوك المتغير المستقل من حيث علاقته بالمتغير التابع لذا فقد سميت بالمعايير المنطقية .

- **المعيارية الإحصائية:** وتشمل t.test لإختبار العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع Constant و r

لإختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل و المتغير التابع dependent variable ومنها

R² و F-ratio لإختبار معنوية المعادلة النهائية ومدى معنوية درجة تفسير التباين .

- **إختبار المعنوية الكلية للنموذج:** لإختبار المعنوية الكلية للنموذج نعتمد على بعض المعايير الإحصائية لمعرفة معادلة الانحدار منها :

- **معامل التحديد R²:** تشير النتائج ان المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج تفسر بأن معايير جودة المعمومة تؤثر بـ 45.6 % في جودة التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (اتخاذ القرار) ، وهذا ما يدل على ان هناك ارتباط مرتفع نسبيا ما بين المتغير التابع و المستقل .

- **إختبار فيشر F:** يتم حساب هذا الإختبار للتأكد من مدى صحة الشكل الرياضي للمعادلة حيث كلما كانت القيمة المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية وبدرجة حرية معينة فإنه يتم قبول فرضية ان كل المعلمات تختلف عن الصفر بمعنى رفض فرضية العدم ، وذلك حسب نتائج الجدول رقم (28) كما يلي :

الجدول رقم (28) : نتائج اختبار فيشر

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,675 ^a	,456	,437	,39841	,456	23,694	4	113	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), X4, X3, X1, X2

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

وحسب نتائج الجدول رقم (28) القيمة المحسوبة للمعادلة تساوي قيمة 23.694 ، وحسب الجدول الإحصائي للتوزيع F و عند درجة حرية البسط K=4 و درجة حرية المقام (n-k-1) نجد ان القيمة الجدولية تساوي قيمة 2.45 . بمعنى F المحسوبة اكبر من F الجدولية .

و عليه ، يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية الرئيسية الأولى وهي انه تؤثر معايير جودة المعمومة بـ 45.6 % على التغيرات التي تطرأ في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة ، اما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 44.4 % فهي ترجع إلى عوامل أخرى لا تتعلق بموضوع دراستنا .

ه- اختبار معنوية المعالم :

تستخدَم احصائية ستيودنت لتقييد معنوية معالم النموذج ،ومن تم تقييم تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع باختبار الفرضية الخاصة بالمعاملات المقدرَة على النحو التالي :

$H_0 : B_0=B_1=B_2=B_3=B_4=0$ و التي توافق فرضية العدم ،
 $B_0 : B_0 \neq B_1 \neq B_2 \neq B_3 \neq B_4 \neq 0$ و التي توافق الفرضية البديلة

ويمكن توضيح نتائج اختبار ستيودنت من خلال الجدول الموالي رقم (29) الذي نوضح من خلاله القيم المحسوبة t_{cal} للمعلمات المقدرَة والقيم الجدولية t_{tal} ، القيمة الجدولية نستخرجها من جدول ستيودنت عند مستوى معنوية 5% و بدرجة حرية $(k-n)$ و تساوي : $118-4=114$ أي :

$t_{n-k}^a = t_{118-4} = 1.984$

الجدول رقم (29) : نتائج اختبار ستيودنت للنموذج المقدر

المعلمات	القيم t_{cal} المحسوبة	مستوى المعنوية
ثابت النموذج (B0)	4.527	0.000
الذي يرافق متغير معايير الجودة من ناحية الجوهر (B1)	2.379	0.019
الذي يرافق متغير معايير الجودة من ناحية السياق (B2)	2.717	0.008
الذي يرافق متغير معايير الجودة من ناحية المصدر (B3)	0.856	0.394
الذي يرافق متغير معايير الجودة من ناحية الشكل (B4)	1.744	0.084

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5% من خلال ما ورد من نتائج في الجدول اعلاه يتضح ان المعلمة (1B) و التي ترافق معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر هي معلمة تختلف قيمتها عن الصفر وقيمة t_{cal} المحسوبة الخاصة بها والتي تقدر ب (2.379) هي اكبر من القيمة الجدولية و كذلك عند مستوى معنوية اقل من 5% .ومنه نستنتج ان معايير جودة المعلومة من

ناحية الجوهر (1X) هي متغير لديه معنوية احصائية بمستوى ثقة 95 % في التأثير على اتخاذ القرارات (Y). وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية الفرعية الأولى وهي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

ثالثا : اختبار الفرضية الفرعية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية السياق واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

يتبين من نتائج الجدول اعلاه ان المعلمة (2B) و التي ترافق معايير جودة المعلومة من ناحية السياق هي معلمة تختلف قيمتها عن الصفر وقيمة t_{cal} المحسوبة الخاصة بها والتي تقدر بـ (2.379) هي اكبر من القيمة الجدولية وكذلك عند مستوى معنوية اقل من 5% . ومعنى ذلك ان معايير جودة المعلومة من ناحية السياق (2X) هي متغير لديه معنوية احصائية بمستوى ثقة 95 % في التأثير على اتخاذ القرارات (Y).

ومنه نستنتج رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية الفرعية الثانية وهي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية السياق واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

تبعا للنتائج المدونة في الجدول السابق نجد ان المعلمة (3B) و التي ترافق معايير جودة المعلومة من ناحية السياق هي معلمة تختلف قيمتها عن الصفر وقيمة t_{cal} المحسوبة الخاصة بها والتي تقدر بـ (0.856) هي اصغر من القيمة الجدولية وغير معنوية عند 5% ، ومنه نستنتج ان معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر (3X) هي متغير ليس لديه معنوية احصائية عند مستوى ثقة 95 % في التأثير على اتخاذ القرارات (Y).

وتفسر النتائج برفض الفرضية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية الصفرية وهي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

خامسا : اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

بناء على تفسيرات الجدول ان المعلمة (4B) و التي ترافق معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل هي معلمة تختلف قيمتها عن الصفر وقيمة t_{cal} المحسوبة الخاصة بها والتي تقدر بـ (1.744) هي اصغر من القيمة الجدولية و غير معنوية عند

5% و منه نستنتج ان معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل (4X) هي متغير ليس لديه معنوية احصائية عند مستوى ثقة 95% في التأثير على اتخاذ القرارات (Y) و عليه يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة و قبول الفرضية الصفرية و هي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

المطلب الثاني : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

سيتم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية و ما ينبثق عنها من فرضيات فرعية بناء على المتوسطات الحسابية التي تم حسابها و الخاصة بجودة المعلومة في الرئاسة، الكلية و القسم بجامعة 8 ماي 1945 كمايلي :

أولاً : اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تتميز المعلومة في الرئاسة بالجودة حسب النتائج المدونة في الجدول رقم (25) نجد انه في الرئاسة تقدر قيمة المتوسط الحسابي الخاص بجودة المعلومة بقيمة 3.56، وهي قيمة تدرج ضمن الفئة الرابعة و التي تقابل الخلية مرتفعة، مما يتبث تميز المعلومة بالجودة و منه يتم رفض فرضية العدم و قبول الفرضية الفرعية الأولى و هي انه تتميز المعلومة في الرئاسة بالجودة

ثانياً : اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تتميز المعلومة في الكلية بالجودة تبين النتائج المدونة في الجدول رقم (25) ان في الكلية القيمة 3.71 الخاصة بالمتوسط الحسابي لجودة المعلومة، و تمثل هذه القيمة الفئة الرابعة المقابلة للخلية مرتفعة، مما يؤكد وجود جودة للمعلومة و تبعاً لهذه النتيجة يتم رفض فرضية العدم و قبول الفرضية الفرعية الثانية و هي انه تتميز المعلومة في الكلية بالجودة.

ثالثاً : اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تتميز المعلومة في القسم بالجودة يتضح من نتائج الجدول رقم (25) ان في القسم قيمة المتوسط الحسابي لجودة المعلومة تقدر بـ 3.30 و هي تمثل الخلية متوسطة كونها تقع في مجال الفئة الثالثة، مما يؤكد وجود جودة للمعلومة في القسم و على ضوء هذه النتيجة يتم رفض فرضية العدم و قبول الفرضية الفرعية الثالثة و هي انه تتميز المعلومة في القسم بالجودة.

و بمقارنة المتوسطات الحسابية الإجمالية لمختلف المتغيرات المتعلقة بمعايير جودة المعلومة لكل مجال نجد ان اعلى قيمة لنتائج المتوسطات الحسابية توافق القيمة (3.71) في الكلية، وهي تختلف عن قيمة

المتوسط الحسابي والتي تقدر بـ (3.56) في الرئاسة حيث تليها في المرتبة الثانية ، اما المرتبة الثالثة فتعود للمتوسط الحسابي في القسم والموافق للقيمة (3.30) وهي قيمة تختلف عن سابقتها في الرئاسة والكلية .

وبالنظر للنتائج المتحصل عليها فهي تشير إلى وجود اختلاف في جودة المعلومة في الرئاسة الكلية والقسم ، وهذا ما يفسر رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تؤكد على انه تختلف جودة للمعلومة في الرئاسة ، الكلية والقسم .

المطلب الثالث : اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

بعد ما تم حساب المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسات والمتمثلة في (1X، 2X، 3X، 4X) سيتمحور هذا المطلب حول التأكد من صحة فرضيات الدراسة والتأكد من وجود علاقة تأثير ما بين جودة المعلومة واتخاذ القرارات في كل من (الرئاسة ، الكلية ، القسم) .

أولاً-اختبار المعنوية الكلية للنموذج

في هذه المرحلة يتم اختبار المعنوية الكلية للنموذج ونعتمد في ذلك على بعض المعايير الإحصائية لمعرفة معادلة الإنحدار والجدول رقم (30) يلخص النتائج المتوصل إليها في كافة المستويات كما يلي :

الجدول رقم (30) : نتائج اختبار فيشر

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
الرئاسة	0,758 ^a	0.574	0.419	0.37124	0.574	3.705	4	11	0.038
الكلية	0,759 ^a	0.575	0.543	0.38149	0.575	17.952	4	53	,000
القسم	0,513 ^a	0.263	0.187	0.43520	0.263	3.479	4	39	0.016

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

ثانياً-تقدير معلمات النموذج الخطي

يتم تقدير معلمات النموذج وذلك بالإعتماد على عملية التقدير على بيانات الإستبيان التي تم تفرغها سابقا في برنامج SPSS الخاصة بمتغيرات النموذج كما سنعتمد في دراستنا على مستوى معنوية 5% في مختلف الاختبارات، والتي يوضحها الجدول رقم (31) المدون اسفله :

الجدول رقم (31) : نتائج اختبار ستيودنت في الرئاسة ، الكلية والقسم

** الرئاسة :				
Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	T	Sig.

	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,701	,600		2,834	,016
X1	,197	,182	,324	1,080	,303
1 X2	,537	,269	,784	1,998	,071
X3	-,186	,212	-,293	-,877	,399
X4	-,048	,191	-,078	-,249	,808
** الكلية :					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	,423	,417		1,015	,315
X1	,365	,128	,330	2,860	,006
1 X2	,287	,137	,375	2,094	,041
X3	,053	,119	,072	,443	,659
X4	,096	,104	,110	,921	,361
** القسم :					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,750	,484		3,612	,001
X1	,053	,149	,065	,355	,724
1 X2	,188	,173	,231	1,081	,286
X3	,101	,132	,151	,764	,449
X4	,130	,111	,186	1,172	,248

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال النتائج المدونة في الجدول رقم (30) والخاصة باختبار فيشر وللتأكد من مدى صحة الشكل الرياضي للمعادلات نورد مايلي :

في الرئاسة : القيمة المحسوبة للمعادلة تساوي قيمة 3.705 ، وحسب الجدول الإحصائي للتوزيع F وعند درجة حرية البسط $K=4$ ودرجة حرية المقام $(n-k-1)$ نجد ان القيمة الجدولية تساوي قيمة 3.06 بمعنى F المحسوبة اكبر من F الجدولية .

في الكلية : القيمة المحسوبة للمعادلة تساوي قيمة 952.17 ، وحسب الجدول الإحصائي للتوزيع F وعند درجة حرية البسط $K=4$ ودرجة حرية المقام $(n-k-1)$ نجد ان القيمة الجدولية تساوي قيمة 2.52 بمعنى F المحسوبة اكبر من F الجدولية .

في القسم : القيمة المحسوبة للمعادلة تساوي قيمة 3.479 ، وحسب الجدول الإحصائي للتوزيع F وعند درجة حرية البسط $K=4$ ودرجة

حرية المقام $(n-k-1)$ نجد ان القيمة الجدولية تساوي قيمة 2.61 بمعنى F المحسوبة اكبر من F الجدولية .

وبناء على ان قيم لإختبار فيشر المحسوبة اكبر من القيم الجدولية فإنه سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية الرئيسية الثالثة وهي انه يوجد اختلاف في تأثير جودة المعلومة على اتخاذ القرارات ما بين الرئاسة والكلية والقسم ، بحيث تؤثر جودة المعلومة بـ 57.4 % على التغييرات التي تطرأ في اتخاذ القرارات في الرئاسة ، وبنسبة 57.5 % في الكلية أما على مستوى القسم فتؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بنسبة 26.3 % .

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في الرئاسة من خلال ما ورد من نتائج في الجدول رقم (31) يتضح ان قيم المعلمة (3B) و (4B) المتعلقة بجودة المعلومة من ناحية المصدر والشكل على التوالي اقل من الصفر وقيمة سالبة و عليه ترفض متغيراتهم تماما بينما نجد ان المعلمة (1B) و (2B) والتي ترافق معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر والسياق هي معاملات تختلف قيمتها عن الصفر وقيمة tcal المحسوبة الخاصة بها والتي تقرب (2.120) هي اقل من القيمة الجدولية

و منه نستنتج ان كل معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر و السياق (1X) و (2X) هي متغيرات ليس لديها معنوية احصائية بمستوى ثقة 95 % في التأثير على اتخاذ القرارات (Y) و عليه يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية وهي أنه لا تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرار في الرئاسة .

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في الكلية من خلال نتائج الجدول رقم (31) اعلاه يتضح ان قيم المعلمة (1B،2B) و المتعلقة بجودة المعلومة من ناحية الجوهر ، السياق قيمها اكبر من الصفر ، وقيمة tcal المحسوبة الخاصة بها هي اكبر من القيم الجدولية وكذلك عند مستوى معنوية اقل من 5% .

اما المعلمة (3B،4B) و المتعلقة بجودة المعلومة من ناحية المصدر والشكل فقيمها اكبر من الصفر وقيمة tcal المحسوبة الخاصة بها هي اقل من القيم الجدولية وبالتالي ترفض المتغيرات لإنعدام المعنوية المنطقية .

و عليه نستنتج ان جودة المعلومة من ناحية الجوهر والسياق هي متغيرات لديها معنوية احصائية بمستوى ثقة 95 % في التأثير على اتخاذ القرارات (Y) و عليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أنه تؤثر جودة المعلومة من ناحية الجوهر والسياق في اتخاذ القرار في الكلية ، اما فيما يخص جودة

المعلومة من ناحية المصدر والشكل فيتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية وهي أنه لا تؤثر جودة المعلومة من ناحية المصدر والشكل في اتخاذ القرار في الكلية .

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

-تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات على مستوى القسم تبين نتائج الجدول رقم (31) اعلاه يتضح ان قيم المعلمات (4B، 1B، 2B، 3B) و المتعلقة بجودة المعلومة من ناحية الجوهر ، السياق ، المصدر والشكل قيمها موجبة ولكن قيمة tcal المحسوبة الخاصة بها هي اقل من القيم الجدولية. و منه نستنتج ان كافة معايير جودة المعلومة هي متغيرات ليس لديها معنوية احصائية بمستوى ثقة 95% في التأثير على اتخاذ القرارات (Y) وهنا يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية وهي أنه لا تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرار في القسم .

خلاصة الفصل

حاولت الدراسة الميدانية الحالية والمتعلقة بموضوع تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بإلقاء الضوء على أهم المعايير والخصائص المرتبطة بالمعلومات والتي لها تأثير في اتخاذ القرارات . حيث بعد التعريف بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية وبالتحديد جامعة 8 ماي 1945 بقالمية ، والتعرف عليها بما في ذلك مختلف مستوياتها من رئاسة ، كلية وأقسام . قمنا بالتقرب من مختلف مصالحها لمحاولة الإطلاع عن مدى تطبيقها لهذه المعايير وعلى مختلف المستويات .

وقد لاحظنا من خلال هذه الدراسة أن هناك جودة للمعلومة وتفاوت حسب طبيعة المعايير المكونة لها كما أنها تؤثر تأثيرا ايجابيا في عملية اتخاذ القرارات سواء في الرئاسة ، الكلية أو القسم وعلى مستوى الجامعة ككل. كذلك أثبتت هذه الدراسة وجود اختلاف لجودة المعلومة وذلك حسب اختلاف مواصفاتها وأهميتها كل معيار بالنسبة لمتخذ القرار .

إن تميز المعلومة بالجودة بأوضح صورها تعكس الزيادة في ثقة وقناعة متخذي القرار والتغيير في سلوكياتهم من خلال ابداء رأيهم و اتخاذ القرارات التي ترفع وتعزز مستوى الثقة لديهم .كما انها كانت ذات جودة عالية ودقيقة كلما كانت مساهمتها مرتفعة في الحد من حالة عدم التأكد وبالتالي تحسین الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة.

لقد شهدت نظم المعلومات الإدارية تطورا كبيرا حيث رافق ذلك إدراك واسع لأهمية هذه النظم ، ودورها في نجاح المؤسسات .حيث انعكست آثار هذا التطور على مختلف مجالات الحياة ، وقطاعات العمل والإنتاج فالإدارة بحاجة أولا إلى بيانات التي تعتبر بمثابة المادة الخام التي يتم جمعها و معالجتها للحصول على مخرجات هذا النظام و هي المعلومات التي تمثل واحدة من اهم موارد المؤسسة ومصدر اساسي لقوتها واستمراريتها .

وتعتبر المعلومات القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة لممارسة أعمالها التي لم تعد تتوقف على عنصر الخبرة والتقدير الشخصي بل تعدت إلى ضرورة وجود جودة للمعلومة تتوفر على خصائص ومواصفات مختلفة تساهم في تحقيق اهدافها التنظيمية ،حيث تمثل هذه الجودة الأساس المنطقي لإتخاذ القرارات على اعتبار انها عملية يجب ان تمثل التزاما بتصرف واع للتنفيذ بأقل ما يمكن من تكاليف وبما يحقق أقصى العوائد .

وقد اصبحت عملية اتخاذ القرار تحتل حيزا كبيرا في أنشطة مختلف المؤسسات بشتى انواعها ، فهي عملية تتضمن مجموعة من الخطوات المتكاملة والمتتابعة تسير بصورة سليمة وفق نسق محدد ،كما انها ذات اهمية كبيرة لما يترتب عنها من حل المشكلات والقضايا الي تواجه المؤسسة حتى تحسن من الأداء وتحقق اهدافها المستقبلية .

نتائج الدراسة

لقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تقسيمها حسب الترتيب التالي :

أولا : النتائج النظرية

- من خلال الدراسة النظرية يمكن استنتاج بعض النتائج يمكن إجمالها فيمايلي :
- حاجة المؤسسة لنظم المعلومات الإدارية لغرض القيام بمختلف نشاطاتها وتحقيق الأهداف التي ترغب في الوصول اليها .
- نجاح نظم المعلومات الإدارية يتوقف على ما توفره من مخرجات،حيث تعتبر هذه الأخيرة كمعيار يتم من خلاله التحقق من أداء وقدرة النظام على القيام بوظائفه .
- اهمية المعلومات كمخرجات للنظام ودورها في تسيير مختلف أنشطة المؤسسة .
- ضرورة تميز هذه المعلومات بالجودة من خلال ارتباطها بخصائص ومعايير محددة .
- اختلاف الدراسات والأبحاث حول تحديد معايير ثابتة للمعلومات ،حيث رغم هذه الاختلافات إلا أن هنالك بعض النماذج التي اعتمدت خصائص معينة تجنباً للتكرار والإزدواجية .

-تساعد جودة المعلومات في اتخاذ القرارات بالمؤسسة وتختلف باختلاف ظروف وطبيعة وعملية اتخاذ القرار .

ثانيا : النتائج التطبيقية

من خلال عملية التحليل الإحصائي لهذه الدراسة ، نجل أهم النتائج المتوصل إليها فيمايلي :

- معظم فئة الدراسة ذكور حيث تمثل نسبة **66.10%**
- تتراوح أعمار فئة الدراسة من 30 إلى 39 سنة أي بنسبة **51.70%** .
- تتميز فئة الدراسة بمستوى جامعي مرتفع حيث تمثل ما نسبته **95.80%** .
- ترواحت نسبة الأقدمية الخاصة بالفئة من 11 إلى 15 سنة **39.00%** .
- تتوقع معظم فئة الدراسة في الكلية بنسبة **49.15%** .

-تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بالجامعة حيث بلغت نسبة التأثير بـ **45.6%** وهي نسبة مرتفعة نسبيا

وهذا ما اثبتته نتائج اختبار فيشر والذي كشف عن وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية **5%** ما بين مجمل المتغيرات الخاصة بجودة المعلومة و اتخاذ القرارات بالجامعة .أما النسبة المتبقية والتي تقدر بـ **44.4%** فترجع إلى عوامل أخرى لاتتعلق بموضوع دراستنا .

-تؤثر جودة المعلومة من ناحية الجوهر في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945بناء على أن قيمة tcal المحسوبة والتي تقدر بـ **2.379** وهي أكبر من القيمة الجدولية المقابلة للقيمة **1.984** ،مع وجود دلالة احصائية عند مستوى معنوية **5%** .

- تؤثر جودة المعلومة من ناحية السياق في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بناء على أن قيمة tcal المحسوبة والتي تقدر بـ **2.717** وهي قيمة أكبر من القيمة الجدولية المقابلة للقيمة **1.984** ،مع وجود دلالة احصائية عند مستوى معنوية **5%** .

- لاتؤثر جودة المعلومة من ناحية المصدر في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بناء على أن قيمة tcal المحسوبة والتي تقدر بـ **0.856** وهي قيمة أقل من القيمة الجدولية المقابلة للقيمة **1.984** ،مع عدم وجود دلالة احصائية وغير معنوية عند مستوى **5%** .

- لاتؤثر جودة المعلومة من ناحية الشكل في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بناء على أن قيمة tcal المحسوبة والتي تقدر بـ **1.744** وهي قيمة أقل من القيمة الجدولية المقابلة للقيمة **1.984** ،مع عدم وجود دلالة احصائية وغير معنوية عند مستوى **5%** .

ويمكن القول انه من خلال هذه النتائج متخذي القرار بالجامعة يعتمدون على المعلومات التي تتميز بخاصة الدقة والصدق والموضوعية ،حيث تتوفر لهم في

الوقت المناسب وبالشمولية والكمية المطلوبة والتي تلبي لهم احتياجاتهم وتشجعهم لإخراج طاقاتهم واتخاذ القرارات بأكثر مصداقية .

- تتميز المعلومة في الرئاسة بالجودة وذلك من خلال قيمة المتوسط الحسابي والتي بلغت (3.56) .

- تتميز المعلومة في الكلية بالجودة حيث بلغ المتوسط الحسابي قيمة (3.71) .

- تتميز المعلومة في القسم بالجودة وذلك حسب المتوسط الحسابي الذي بلغ قيمة (3.30) .

وقد يعود هذا التفاوت في المتوسطات الحسابية إلى مدى مصداقية الإجابات خاصة على مستوى الكلية والتي وضحت أن المعلومات المتوفرة على مستواها تتميز بجودة عالية عن سابقتها .

- هناك إختلاف في تأثير جودة المعلومة على اتخاذ القرارات ما بين الرئاسة ، الكلية والقسم حسب نتائج اختبار فيشر والتي بينت أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية للرئاسة ، الكلية والقسم .

- تؤثر جودة المعلومة بنسبة 57.4 % في اتخاذ القرارات في الرئاسة .

- تؤثر جودة المعلومة بنسبة 57.5 % في اتخاذ القرارات في الكلية .

- تؤثر جودة المعلومة بنسبة 26.3 % في اتخاذ القرارات في القسم .

وتفسر النتائج أنه على مستوى الرئاسة والكلية نسبة التأثير كبيرة حيث بلغت فوق المتوسط مما يدل على أن متخذوا القرار يركزون على مختلف معايير الجودة للمعلومة ، أما نسبة التأثير المنخفضة فترجع حسب المقابلات التي اجريت مع متخذي القرار بالقسم إلى المركزية في اتخاذ القرار على مستوى الكلية من جهة وهذا ما اتبنته نتائجه المتوسط الحسابي الخاصة باتخاذ القرار في الكلية والتي بلغت 3.36 وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسطات الحسابية التي بلغت 3.36 و 3.39 في الكلية والقسم على التوالي. ومن الجهة الثانية يفسر هذا الضعف في التأثير إلى عوامل أخرى تؤثر في اتخاذ القرار وهي خارجة عن نطاق دراستنا .

ثالثا : التوصيات والإقتراحات

اعتمادا على نتائج الدراسة، وعلى ضوء ما تم التوصل إليه يمكن تقديم التوصيات التالية لجهات اتخاذ القرار :

- ضرورة إنشاء وتطوير نظم المعلومات الإدارية بطريقة متكاملة تغطي كافة التطبيقات وتعمل على توفير المعلومات الكافية المتعلقة بجميع البدائل الممكنة لمتخذي القرار للمساهمة في اختيار البديل الأفضل في عملية صنع القرار حتى تكون لديها القدرة على تحليل المشكلات .

- السعي لتعزيز جودة المعلومة وذلك من خلال التركيز على كل من المجال الشكلي ومن ناحية المصدر وذلك للفوائد والمزايا التي تقدمها هذه الخصائص .
- تبني المؤسسات سياسات تقود متخذي القرار إلى استخراج قدراتهم وزيادة معارفهم حتى تسهل عليهم القيام بمختلف أدوارهم.
- نشر ثقافة المعلومة لإدراك أهميتها من خلال اتباع دورات تدريبية والقيام بعملية التقويم الدوري للتعرف على أثر خصائصها في تحسين الأداء واتخاذ القرارات .
- إجراء دراسات مشابهة لخصائص ومعايير جودة المعلومة الأخرى وأثرها في اتخاذ قرارات متميزة وبجودة عالية.
- في نهاية هذه الدراسة نكون قد عرضنا الموضوع بالشكل والمضمون الذي يساهم ولو بشكل بسيط في اظهار تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بصفة عامة وفي جامعة 8 ماي 1945 بقالمة بصفة خاصة .

الملحق رقم (01)
حساب معاملات الارتباط حسب برنامج SPSS
Corrélations

1-الخاص بمجال الجودة الجوهرية

		Q1	Q2	Q3	Q4
Q1	Corrélation de Pearson	1	,386**	,362**	,442**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	118	118	118	118
Q2	Corrélation de Pearson	,386**	1	,329**	,292**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,001
	N	118	118	118	118
Q3	Corrélation de Pearson	,362**	,329**	1	,605**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	118	118	118	118
Q4	Corrélation de Pearson	,442**	,292**	,605**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	
	N	118	118	118	118

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

1-الخاص بمجال الجودة السياقية

		Q5	Q6	Q7	Q8
Q5	Corrélation de Pearson	1	,457**	,508**	,313**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001
	N	118	118	118	118
Q6	Corrélation de Pearson	,457**	1	,583**	,445**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	118	118	118	118
Q7	Corrélation de Pearson	,508**	,583**	1	,646**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	118	118	118	118
Q8	Corrélation de Pearson	,313**	,445**	,646**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	
	N	118	118	118	118

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (02)

حساب معاملات الارتباط حسب برنامج SPSS
Corrélations

-الخاص بمجال الجودة من ناحية المصدر

		Q9	Q10	Q11
Q9	Corrélation de Pearson	1	,553**	,526**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	118	118	118
Q10	Corrélation de Pearson	,553**	1	,517**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	118	118	118
Q11	Corrélation de Pearson	,526**	,517**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	118	118	118

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

1-الخاص بمجال الجودة من ناحية الشكل

		Q12	Q13	Q14	Q15
Q12	Corrélation de Pearson	1	,259**	,380**	,305**
	Sig. (bilatérale)		,005	,000	,001
	N	118	118	118	118
Q13	Corrélation de Pearson	,259**	1	,636**	,582**
	Sig. (bilatérale)	,005		,000	,000
	N	118	118	118	118
Q14	Corrélation de Pearson	,380**	,636**	1	,751**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	118	118	118	118
Q15	Corrélation de Pearson	,305**	,582**	,751**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	
	N	118	118	118	118

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (03)
حساب معاملات الارتباط حسب برنامج SPSS

Corrélations

من ناحية عملية اتخاذ القرار

Corrélations

		Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21
Q16	Corrélation de Pearson	1	,635**	,415**	,345**	,262**	,388**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,004	,000
	N	118	118	118	118	118	118
Q17	Corrélation de Pearson	,635**	1	,693**	,522**	,403**	,438**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	118	118	118	118	118	118
Q18	Corrélation de Pearson	,415**	,693**	1	,625**	,390**	,409**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	118	118	118	118	118	118
Q19	Corrélation de Pearson	,345**	,522**	,625**	1	,604**	,510**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	118	118	118	118	118	118
Q20	Corrélation de Pearson	,262**	,403**	,390**	,604**	1	,723**
	Sig. (bilatérale)	,004	,000	,000	,000		,000
	N	118	118	118	118	118	118
Q21	Corrélation de Pearson	,388**	,438**	,409**	,510**	,723**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	118	118	118	118	118	118

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

من ناحية بيئة القرار

Corrélations

		Q22	Q23	Q24
Q22	Corrélation de Pearson	1	-,012	-,012
	Sig. (bilatérale)		,897	,894
	N	118	118	118
Q23	Corrélation de Pearson	-,012	1	,199*
	Sig. (bilatérale)	,897		,030
	N	118	118	118
Q24	Corrélation de Pearson	-,012	,199*	1
	Sig. (bilatérale)	,894	,030	
	N	118	118	118

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (04)

حساب معاملات الارتباط حسب برنامج SPSS

من ناحية طبيعة القرار

Corrélations

		Q25	Q26	Q27
Q25	Corrélation de Pearson	1	,385**	,456**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	118	118	118
Q26	Corrélation de Pearson	,385**	1	,479**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	118	118	118
Q27	Corrélation de Pearson	,456**	,479**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	118	118	118

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,909	27

حساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية لفقرات جودة المعلومة في الجامعة

Statistiques

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
Valide	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,07	3,66	3,97	4,17	3,81	3,53	2,93	3,21	2,98	3,35	3,29	3,14	3,80	3,88	3,64
Ecart-type	,688	,860	,867	,777	,762	,903	1,027	,885	,915	,890	1,005	1,048	,863	,859	,940

حساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية في الرئاسة

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X1	16	2,00	5,00	4,0000	,80104
X2	16	2,00	4,25	3,3281	,71133
X3	16	1,00	4,33	3,3333	,76980
X4	16	1,50	5,00	3,6094	,80088
N valide (listwise)	16				

الملحق رقم (05)

حساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية في الكلية

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X1	58	2,75	5,00	4,0603	,51151
X2	58	1,75	5,00	3,5733	,73748

X3	58	1,33	5,00	3,3793	,77093
X4	58	2,00	5,00	3,8405	,64838
N valide (listwise)	58				

-حساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية في القسم

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X1	44	2,25	5,00	3,8295	,59497
X2	44	2,00	4,50	3,1250	,59430
X3	44	1,00	4,33	2,9318	,72454
X4	44	1,00	4,75	3,3182	,68913
N valide (listwise)	44				

-حساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية لفقرات اتخاذ القرار
أ- في الرئاسة

	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
N Valide	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,75	3,63	3,63	3,88	3,94	3,81	3,25	2,75	2,13	3,63	3,88	3,56
Ecart-type	1,000	,619	,719	,619	1,063	,834	,931	,775	,885	1,147	1,258	1,263

ب- في الكلية

	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
N Valide	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,64	3,91	3,78	3,72	3,93	3,84	3,40	2,60	2,14	3,52	3,55	3,69
Ecart-type	,873	,683	,859	,914	,915	,894	,897	1,059	1,083	1,080	1,111	1,046

ج- في القسم

	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
N Valide	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,20	3,55	3,55	3,66	3,91	3,66	3,07	2,75	2,09	3,23	3,09	3,45
Ecart-type	,878	,951	1,022	,834	,960	,939	1,129	1,123	1,178	1,118	1,007	,975

الملحق رقم (06)

جامعة 08 ماي 1945 - قالمة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علم اقتصاد وعلوم التسيير

إستبيان

يهدف هذا الإستبيان إلى جمع المعلومات المتعلقة بالجانب الميداني لبحث التخرج لنيل شهادة ماستر 2 و الذي يحمل عنوان :

" مساهمة جودة المعلومات في اتخاذ القرارات في الجامعة "

و عليه ، نامل من سيادتكم التكرم بقراءة ما ورد في هذا الإستبيان من فقرات بدقة و الإجابة عما جاء فيها بكل موضوعية و ذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة من وجهة نظركم .

إن تعاونكم معنا سيكون سببا في انجاز و نجاح هذه الدراسة و الوصول إلى نتائج مفيدة و واقعية كما نؤكد لكم ان المعلومات التي سيتم الحصول عليها سيتعامل معها بكل سرية و ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

مع
خالص
تحياتي و
تقديري

الطالبة : مرشلة صونية

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1-السن :

من 20 إلى 29

من 30 إلى 39

من 40 إلى 49

2-الجنس

ذكر

-أنثى

من 50 فما فوق

3- المستوى التعليمي :

-متوسط

-ثانوي

-تكوين

-جامعي

5- موقع العمل :

-الرئاسة

-الكلية

-القسم

4- الأقدمية :

- اقل من 05

- من 05 إلى 10

- من 11 إلى 15

- من 16 فما فوق

الجزء الثاني : محاور الإستبانة (ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة)

-المحور الأول : معايير جودة المعلومة

الدرجة					الفقرة	مجال جودة المعلومة
منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا		
					تتميز المعلومات التي تستخدمونها بالدقة	من ناحية
					تتميز المعلومات التي تستخدمونها بالمصداقية	
					تحمل المعلومات التي تحتاجون إليها نفس المعنى عند جميع الأفراد الذين يطلبونها	
					تثقون في المعلومات المتوفرة في مؤسستكم	
					تشعرون بالرضا عند استخدام المعلومات المتوفرة في مؤسستكم	من ناحية السياق
					تناسب المعلومات المتوفرة مع المهام المطلوب منكم ادائها	
					تصل المعلومات التي تحتاجونها في الوقت المناسب	
					كمية المعلومات التي تحتاجونها كافية	

					يتم الحصول على المعلومات بالسرعة الكافية	من ناحية المصدر
					تستطيعون الإطلاع على المعلومات التي تحتاجون إليها	
					يتم الوصول إلى المعلومات في مؤسستكم بسهولة	
					لا تحمل المعلومات التي تحتاجونها عناصر ليس لها صلة بالمهام الموكلة لديكم	من ناحية الشكل
					لا يتطلب فهم المعلومات وقت كبير	
					تتميز المعلومات التي تستخدمونها بالوضوح	
					يتم تفسير المعلومة التي تحتاجونها في مؤسستكم بسهولة	

-المحور الثاني : اتخاذ القرارات

الدرجة					الفقرة	الطبيعة
منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا		
					يتم التعرف على المشكل في وقت حدوثه بفضل وصول المعلومة في الوقت المناسب	من ناحية المراحل
					يقوم تحليل المشكل بصورة دقيقة بناء على دقة المعلومة	
					يتم وضع عدة حلول للمشكل انطلاقا من حجم المعلومات المتوفرة	
					يتم تقييم حلول المشكل باستخدام النقاط السلبية والايجابية لهذه الحلول	
					تساهم المعلومات في اختيار الحل المناسب	
					يتم تطبيق المعلومات الخاصة بحل المشكل	
					يتم اتخاذ القرارات في مؤسستكم نتائجها معروفة مسبقا (قبل تطبيق القرار)	من ناحية بيئة القرار
					يتم اتخاذ القرارات في مؤسستكم نتائجها غير معروفة مسبقا (قبل تطبيق القرار)	

					يتم اتخاذ القرارات في مؤسساتكم نتائجها تشكل مخاطر كبيرة	من ناحية طبيعة القرار
					تجدون المعلومات التي تحتاجون اليها كافية لإتخاذ القرارات الموكلة اليكم	
					يتم اتخاذ القرارات على مستواكم بشكل فوري	
					يوجد توافق بين مستويات اتخاذ القرارات على مستوى مؤسساتكم	

المخلص

تطرقنا الدراسة لموضوع يعد من الموضوعات المهمة في اطار المؤسسات عموما، اذ تعد المعلومات اليوم اساس العمل المنظمي الناجح لما تمليه من انعكاسات على قرارات الإدارة العليا بمختلف مستوياتها.

وقد هدفت الدراسة للكشف عن جودة المعلومات وتشخيص مدى معياريتها وملائمتها لمتخذ القرار وانعكاساتها على القرارات التي تتخذها الجامعة مجتمع الدراسة، وتوصلت الى استنتاجات مهمة كان من بينها التعرف على اثر خصائص المعلومات بأبعادها المختلفة في التأثير على اتخاذ القرارات .

الكلمات الدالة :

المعلومة ، جودة المعلومة ، خصائص المعلومة ، اتخاذ القرارات

Abstract :

Study Engaged the issue is one of the important issues in the framework of organizations, as is the information on the basis of work Organizational successful as dictated by the impact of the decisions of management and other departments . as the quality of information as variable was based on a number of criteria They to assess the quality of the information.

the goal of the study to detect the quality of information and diagnostic reliability and suitability to the decision maker and its impact on decisions taken by the university study population . Also this study addressed the effects of characteristics of information in its multiple dimensions on the effectiveness of managerial decision –making .

Keywords : Information, , Information Quality, characteristics of information, decisions taken